



INSTITUTO MUNICIPAL
DE ASUNTOS SOCIALES
AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

O.A.:	IMAS
Subtipo Expte:	CONTRATO GESTION DE SERVICIO
Nº Expediente:	ASC - PRS - 0100 - 2016-CGS
Interesado:	INSTITUTO MUNICIPAL DE ASUNTOS SOCIALES
Asunto:	SERVICIO TELASISTENCIA DOMICILIARIA
P/REF:	jaszt

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE TELASISTENCIA DOMICILIARIA EN EL MUNICIPIO DE CACERES

Las características o prescripciones técnicas, del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, se desglosan en objeto del contrato, descripción, personal y funciones para la prestación del servicio, tipología de usuarios, organización del servicio, funcionamiento del servicio, duración del contrato, presupuesto y criterios de valoración.

1. OBJETO DEL CONTRATO.

Tiene por objeto contratar con una empresa la prestación del servicio de Teleasistencia domiciliaria para personas de avanzada edad y/o en situación de dependencia en el municipio de Cáceres, con el objetivo de contribuir a lograr la permanencia de las personas dependientes en su medio habitual de vida, evitando los grandes costes personales y sociales que el desarraigo del medio conlleva, facilitando el contacto con su entorno sociofamiliar y asegurando la intervención inmediata en crisis personales, sociales o médicas para proporcionar seguridad y contribuir decisivamente a evitar ingresos innecesarios en centros residenciales.

2. DESCRIPCIÓN, PERSONAL, FUNCIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, TIPOLOGÍA DE USUARIOS Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.

2.1.- Descripción

La Teleasistencia domiciliaria es un servicio que, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, ubicado en un centro de atención y en el domicilio de los usuarios, permite a las personas mayores, discapacitadas y/o dependientes, con sólo accionar el dispositivo que llevan constantemente puesto y sin molestias, entrar en contacto verbal "manos libres", durante las 24 horas del día y los 365 días del año, con un centro atendido por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la necesidad presentada, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad.

2.2.- Personal y funciones

Las actuaciones englobadas en el Servicio de Teleasistencia serán desarrolladas por una central de atención que proporciona un servicio de atención directa y por personal especializado en el Servicio de Teleasistencia.

A continuación se presentan las actividades a desarrollar por la central de atención y el personal especializado para el buen desarrollo del Servicio indicado.



1. **Responsable de la Central de atención** que proporciona un servicio directo desarrollando las siguientes actividades:
 - a. Atención psicosocial.
 - b. Asesoramiento sanitario.
 - c. Atención frente a situaciones de emergencia: movilización de recursos públicos, propios y privados.
 - d. Control y seguimiento del estado y situación del usuario, recomendándose un control periódico mínimo cada 15 días.
 - e. Asesoramiento/información en temas de interés a los usuarios: nutrición, recursos, y actividades disponibles en los municipios citados, gestiones burocráticas, ayudas técnicas, programas de radio y televisión, revistas especializadas, etc.
 - f. Agenda: disponibilidad de recordar al usuario cualquier actividad (toma de medicamentos, toma de alimentos, realización de una gestión, citas...).
 - g. Servicio automático de seguridad. Detección fallo en la red eléctrica, auto chequeo (detección por tipología de avería en el Terminal o en la conexión con el Centro de Atención).
 - h. Apoyo inmediato al usuario ante cualquier situación emergencia, e intervención adecuada al caso.
 - i. Movilización de los recursos sociales, sanitarios o de otro tipo que sean necesarios a la emergencia producida.

La Central de Atención debe garantizar la atención que presta mediante operadores profesionales formados específicamente en Servicios Sociales, también debe contar con un número suficiente de operadores para atender en exclusiva la Central receptora/transmisora de necesidades e incidencias durante las 24 horas del día los 365 días del año.

Así mismo, la empresa adjudicataria contará con recursos humanos – técnicos y/o voluntarios entrenados- suficientes para prestar atención psico-social.

2- Servicio personalizado:

a. Servicio Técnico:

1. Instalación: asumiendo el cableado desde el PTR en caso de que no lo hubiera, instalación de un enchufe independiente para la seguridad del usuario y del equipo.
2. Asesoramiento técnico: ubicación y mantenimiento de los equipos.
3. Mantenimiento del sistema, reciclaje y atención de averías.
4. Familiarizar a los usuarios con el uso de su equipo individual.
5. Comprobación quincenal del funcionamiento del sistema.



b. **Coordinador de zona** – con titulación académica universitaria y experiencia profesional en Servicios Sociales.

1. Atención personal del usuario: cumplimentar el informe de necesidad, seguimiento del usuario, atención psicosocial, actualizar la información, compañía en determinados casos, entrenamiento y supervisión del uso y manejo del equipo/servicio.
2. Apoyo y coordinación con el Centro de Servicios Sociales –Instituto Municipal de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Cáceres: Comunicar las bajas de las que tenga conocimiento, instalaciones de terminales de alta, incidencias, necesidades del usuario detectadas a través del sistema y que requieran una intervención posterior a la ya realizada. Prestar atención desde la central a situaciones imprevistas, emergencias u otras circunstancias que requieran intervención. Asistencia a reuniones de coordinación con las Trabajadoras Sociales del MAS. Realización de informes y gestión de protocolos. Derivación al IMAS de casos susceptibles de intervención social detectados.
3. Difusión del Servicio en la Zona, entre la población general y los recursos relacionados con el mismo: Centro de Salud, Policía Local, recursos privados...

2.3.-Tipología de usuario

Serán usuarios del servicio de Teleasistencia domiciliaria (titular del Servicio) aquellos que tengan concesión de alta en el servicio mediante Resolución expresa del Instituto Municipal de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Cáceres.

2.4.- Organización del Servicio.

La titularidad del servicio de Teleasistencia Domiciliaria compete al Ayuntamiento de Cáceres – Instituto Municipal de Asuntos Sociales-. Así pues, a través de los técnicos designados a tal efecto, asumirá las siguientes funciones:

- Apertura del expediente en el Servicio
- Valoración del expediente.
- Resolución de concesión de alta en el Servicio al usuario.
- Comunicación de Resoluciones de altas y bajas en relación con el Servicio y dictadas por la Concejalía.
- Programación y coordinación del servicio con el Centro de Servicios Sociales y con el usuario.
- Seguimiento, supervisión y evaluación del Servicio.

La empresa seleccionada para la prestación del Servicio tendrá las siguientes funciones:

- Visita domiciliaria inicial al usuario del servicio.
- Ejecución de las tareas/actuaciones a los usuarios incluidos en el Servicio.
- Coordinación con los profesionales propios que desarrollan las tareas-actuaciones con los usuarios.
- Coordinación con los profesionales del Instituto Municipal de Asuntos Sociales del



Ayuntamiento de Cáceres.

No obstante, y sin perjuicio de lo establecido anteriormente, la entidad adjudicataria prestará el Servicio de acuerdo a las Normas Generales establecidas por los organismos competentes para el desarrollo del proyecto de Teleasistencia Domiciliaria.

3. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Para la prestación del Servicio de Teleasistencia domiciliaria, el Instituto Municipal de Asuntos Sociales cederá a la empresa adjudicataria seleccionada los datos de carácter personal que obran en sus ficheros y correspondan a las personas reconocidas con concesión de alta en el Servicio de Teleasistencia. Para ello, se contará con el consentimiento del usuario en la cesión de los datos, con el único y exclusivo fin de dar cumplimiento a la prestación del servicio en el marco del presente contrato administrativo, debiendo ser cancelados una vez finalizada dicha gestión.

La facturación se realizará sobre el tiempo efectivo del servicio prestado, entre los días 1 y 5 del mes siguiente al iniciarse la prestación. El tiempo efectivo del servicio prestado al usuario se computará por días enteros incluidos los de la fecha de alta o baja que correspondan.

El plazo de inicio de la prestación del servicio no será superior a 10 días desde la notificación del Alta, debiendo informar al IMAS en caso de no poder realizar la instalación por motivos ajenos a la entidad; en caso de supuestos de emergencia, el plazo no será superior a 24 horas.

El Instituto Municipal de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Cáceres, responsable del seguimiento del contrato, podrá recabar a la empresa adjudicataria información sobre los usuarios, los beneficiarios y sobre la marcha general del servicio, promoviendo para tal fin las reuniones que consideren convenientes.

La empresa adjudicataria presentará mensualmente una memoria indicando: número de usuarios atendidos – desglosados por sexo y sector-, número de beneficiarios, bajas y motivo de la misma, incidencias, control de seguimiento de usuarios con relación de los contactos realizados y motivos de los mismos, y altas que se producen en el mes y coste - €/mes. (También, deberá entregar mensualmente al Instituto Municipal de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Cáceres, junto con la factura, copias certificadas de los documentos firmados por los usuarios, donde conste la fecha de instalación del Terminal, así como la retirada del mismo, firmadas también por los usuarios o personas que estén presentes

4. DURACIÓN DEL CONTRATO

El servicio debe prestarse de forma ininterrumpida las 24 horas del día, los 365 días del año desde el 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre 2017, siendo susceptible de prórroga por periodos similares, hasta un máximo de cuatro años.

5. PRESUPUESTO Y CRITERIOS DE VALORACIÓN

El presupuesto máximo asciende a la CUARENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS SIETE EUROS CON SETENTA CENTIMOS (42.307,70 €), 4% de IVA no incluido, el pago a la empresa



adjudicataria se realizará en función del número mensual de usuarios en alta, hasta un mínimo de 354 usuarios.

El Instituto Municipal de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Cáceres aportará a la empresa adjudicataria un máximo de 9,95 € euros por mes terminal y usuario, 4% de IVA no incluido.

<p>Se puntuará con 50 puntos a la empresa que menor precio oferte y el resto de empresas, con arreglo a la siguiente fórmula:</p> $P_i = 50 \times (42.307,70 - S_i) / 10.576,92 \text{ (límite para baja temeraria 25\%)}$ <p>Donde "P_i" es la puntuación de la oferta "i"</p> <p>"S_i" es la oferta "i"</p>	<p>Hasta 50 puntos.</p>
<p>Mejoras en el servicio:</p> <p>A.- Mejora en el plazo de instalación del terminal, desde el momento que se remite la orden de alta en el servicio por parte del Instituto Municipal de Asuntos Sociales (plazo máximo 10 días).</p> <ul style="list-style-type: none">• Hasta 3 días5 puntos• De 4 a 6 días4 puntos• De 7 a 9 días3 puntos <p>B.- Comprobación periódica del funcionamiento del terminal (autocomprobación sin molestar al usuario)</p> <ul style="list-style-type: none">• Todos los días10 puntos• Cada dos días9 puntos• Cada tres días8 puntos• Cada cuatro días7 puntos• Cada cinco días6 puntos• Cada seis días5 puntos• Cada siete días4 puntos• Cada ocho días3 puntos• Cada nueve días2 puntos• Cada diez días1 punto <p>C.- LLAMADAS DE SEGUIMIENTO Y ATENCION INTERPERSONAL</p> <ul style="list-style-type: none">• Dos veces a la semana.....5 puntos• Una vez a la semana.....3 punto	<p>Hasta 20 puntos.</p>