

PLIEGO REGULADOR DEL CONTRATO MIXTO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DE LA COMUNIDAD FORAL NAVARRA

I. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL CONTRATO

1. OBJETO DEL CONTRATO.

Este contrato, es un contrato mixto que se rige por el presente pliego regulador, tiene por objeto el establecimiento de las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa/entidad que pueda ser adjudicataria de la prestación del Servicio de Teleasistencia en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

El Servicio Público de Teleasistencia de la Comunidad Foral de Navarra, se define como un servicio técnico de apoyo e intervención social, enmarcado en el contexto de los servicios garantizados de la Cartera de Servicios Sociales de Navarra, y el suministro del equipamiento técnico domiciliario (terminal de teleasistencia, unidad de control remoto, dispositivos periféricos, teleasistencia adaptada y teleasistencia móvil), las 24 horas del día, todos los días del año.

Los códigos CPV que corresponden a dicho Contrato es el referido en el apartado 1.2 del Cuadro de Características del contrato: Servicios sociales. 85320000-8 y el 32500000-8 Equipo y material de telecomunicaciones

Este contrato se desarrollará de conformidad con este Pliego Regulador del Contrato, que lleva como Anexo VI, el pliego de Cláusulas Técnicas.

1.1 *Procedimiento*

El procedimiento de adjudicación de este contrato es el procedimiento abierto, superior al umbral comunitario con varios criterios de adjudicación. Tramitación ordinaria.

2. PRECIO MÁXIMO DE LICITACIÓN, PRESUPUESTO DEL CONTRATO Y VALOR ESTIMADO

2.1 *Precio máximo de licitación*

El precio máximo que ha de servir de base a la licitación (IVA excluido) asciende a la cantidad prevista en el apartado 2.1 del Cuadro de Características.

Asimismo, en el precio máximo han de entenderse incluidos todos los factores de valoración, gastos que la empresa seleccionada deba realizar para el normal cumplimiento de la prestación contratada, así como los tributos, de cualquier índole, que sean de aplicación según las disposiciones vigentes, excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido.

Las proposiciones que superen dicho precio máximo serán desechadas.

2.2 *Presupuesto del contrato*

El presupuesto del contrato (IVA incluido) asciende a la cantidad prevista en el apartado 2.2 del Cuadro de Características.

2.3 *Valor estimado del contrato*

El valor estimado del contrato (IVA excluido) asciende a la cantidad prevista en el apartado 2.3 del Cuadro de Características.

2.4 *Forma de Determinación del Precio*

El precio del contrato, vendrá determinado por los costes generados por los siguientes conceptos:

- **Adquisición de Terminales de teleasistencia**

Tal y como se ha previsto en el Anexo VI denominado Pliego de Condiciones Técnicas, está previsto el cambio de 4.272 terminales que están obsoletos que no disponen de piezas de repuesto por otros nuevos, antes de finalizar el mes de julio de 2.022.

Así mismo existe una previsión de ir aumentando el número de personas a atender a lo largo de la vigencia del contrato.

Todos estos equipos, más los que se vayan instalando a lo largo del contrato, pasarán a ser terminales con líneas y tarjetas GSM. Se quiere también contar con un stock de terminales, que en caso de necesidad sean utilizados si los terminales instalados no se pudieran arreglar.

La estimación de renovación de terminales obsoletos por otros nuevos Tipo GSM para este contrato es la siguiente:

Terminales que requieren renovación	Unidades	Año Renovación 2.022
Scantronic 2020 (H)	2.849	Antes del 31 de julio
Scantronic 2025 (HN)	1.423	Antes del 31 de julio
TOTAL	4.272	Antes del 31 de julio

La estimación de adquisición de nuevos terminales con primera UCR a lo largo del Contrato es la siguiente:

Previsión de adquisición de nuevos terminales (GSM+1ª UCR)	Año 2.022	Año 2.023	Año 2.024	Año 2.025	Año 2.026
Unidades	6.500	2.000	160	160	160

La inversión en 6.500 terminales el primer año es necesaria para acometer la sustitución exigida en los primeros 6 meses del contrato a la entidad adjudicataria de los 4.272 terminales más antiguos y ya obsoletos, del parque total de dispositivos (7.350 unidades a 30 de abril de 2021), además de la sucesiva sustitución del resto del parque de dispositivos existente, ya que en la actualidad se producen numerosos errores, y la compatibilidad de algunos de los terminales no queda garantizada con la implantación de los dispositivos periféricos del nuevo servicio.

Esta estimación también va a permitir atender la previsión de incremento de 800 personas usuarias más cada año en el servicio de Teleasistencia, lo que requiere los correspondientes nuevos terminales.

Previsión de personas usuarias durante el Contrato	Año 2.022	Año 2.023	Año 2.024	Año 2.025	Año 2.026
	8.000	8.800	9.600	10.400	11.200

También se prevé la necesidad de adquisición de hasta 975 unidades UCR adicionales a lo largo de la vigencia del contrato.

Nº UCR adicionales	Adquisición 2ª UCR					
	Año 2.022	Año 2.023	Año 2.024	Año 2.025	Año 2.026	TOTAL
	675	75	75	75	75	975

En resumen, los terminales de Teleasistencia previstos instalar durante la vigencia del contrato son los recogidos en el siguiente cuadro:

TIPOS DE DISPOSITIVOS	NÚMERO DE DISPOSITIVOS
TERMINALES GSM+1ª UCR	8.980
2ª UCR	975

Todos los equipos que se instalen serán propiedad del Gobierno de Navarra.

Estimación coste terminales	Año 2.022	Año 2.023	Año 2.024	Año 2.025	Año 2.026
GSM + 1ª UCR	1.007.500 €	310.000 €	24.800 €	24.800 €	24.800 €
2ª UCR	20.250 €	2.250 €	2.250 €	2.250 €	2.250 €

- Adquisición de Dispositivos Periféricos**

Una vez realizada la valoración integral a todas las personas usuarias que ya se están utilizando este servicio, junto con la previsión de nuevas altas a lo largo del contrato, se estima que hasta un 10% de la población atendida cada año requiera la instalación en su domicilio de algún tipo de dispositivo periférico, y un 5% de dispositivos de teleasistencia móvil. Además, se prevé la adquisición de un total de 150 dispositivos que permitan el cierre y la apertura remota de puertas. El cuadro resumen es el siguiente:

Dispositivos periféricos	Previsión Año de colocación				
	Año 2.022	Año 2.023	Año 2.024	Año 2.025	Año 2.026
Dispositivos deficiencias sensoriales, audición, habla	Hasta un máximo de 15%	Hasta un máximo de 15%	Hasta un máximo de 15%	Hasta un máximo de 15%	Hasta un máximo de 15%
Dispositivos para detectar riesgos potenciales en los hogares					
Dispositivos para detectar riesgos potenciales para la salud					
Dispositivos teleasistencia móvil	Hasta un máximo de 7,5%	Hasta un máximo de 7,5%	Hasta un máximo de 7,5%	Hasta un máximo de 7,5%	Hasta un máximo de 7,5%

Todos los equipos que se instalen serán propiedad del Gobierno de Navarra.

	Año 2.022	Año 2.023	Año 2.024	Año 2.025	Año 2.026
Estimación nº Dispositivos periféricos adquiridos	1.000	200	200	200	200
Estimación nº Dispositivos teleasistencia móvil adquiridos	500	100	100	100	100
Estimación nº Dispositivos apertura remota adquiridos	50	25	25	25	25

	Año 2.022	Año 2.023	Año 2.024	Año 2.025	Año 2.026
Estimación coste máximo Dispositivos periféricos	40.000 €	8.000 €	8.000 €	8.000 €	8.000 €
Estimación coste máximo Dispositivos teleasistencia móvil	60.000 €	12.000 €	12.000 €	12.000 €	12.000 €
Estimación coste máximo Dispositivos apertura remota	12.500 €	6.250 €	6.250 €	6.250 €	6.250 €

- Prestación del servicio durante toda la vigencia del contrato.

El precio estimado del servicio de Teleasistencia se ha realizado tras calcular los costes anuales que se requieren para llevar a cabo la prestación: el montaje de una oficina en Pamplona y otra en Tudela para ubicar los diferentes departamentos implicados en la gestión del servicio (Centro de Atención, coordinación, unidad móvil, custodia de llaves, etc.); el coste de los trabajos relacionados con la instalación de los equipos tecnológicos en el domicilio de las personas usuarias; el coste de personal que se requiere para garantizar la prestación del servicio con los niveles de calidad y eficiencia necesarios, cumpliendo las condiciones descritas en el Anexo VI denominado, Pliego de Condiciones Técnicas, las 24 horas del día y los 365 días del año; el coste del material informático que necesita el personal para trabajar en sus puestos (ordenadores, servidores, centralitas, grabadoras, copias de seguridad, licencias de software, además del coste de los dispositivos móviles que deben usar el personal de atención domiciliaria); los gastos generales necesarios para llevar a cabo la gestión del servicio a través del apoyo de los departamentos de RRHH, Administración; Finanzas y Sistema Técnico de la empresa adjudicataria; y el beneficio industrial.

En particular se han considerado, para la determinación del precio estimado del servicio de Teleasistencia, los gastos de telefonía anual relacionados con las líneas fijas, móviles y las redes de telecomunicaciones necesarias. En este apartado, además de los gastos relacionados con los servicios de telefonía, se ha incluido el coste mensual que conlleva la utilización de la tarjeta SIM multioperador requerida en los terminales instalados. Dicho coste será asumido por la empresa adjudicataria, al haberse incluido en la determinación del precio unitario máximo por terminal.

Los costes anuales estimados para atender 8.000 terminales serían de 1.529.404,03 euros. Esto supone un precio unitario máximo por terminal, mes y persona de 15,93 euros, IVA excluido.

2.5 *Estimación de personas usuarias activas al finalizar cada año*

Tal y como hemos señalado en el punto 2.4, la estimación de personas usuarias activas del servicio de teleasistencia durante cada año de duración del contrato es la siguiente:

- Primer año: 8.000 personas usuarias
- Segundo año: 8.800 personas usuarias
- Tercer año: 9.600 personas usuarias
- Cuarto año: 10.400 personas usuarias.
- Quinto año: 11.200 personas usuarias

3. PLAZO DE EJECUCIÓN.

El contrato tendrá una vigencia de cinco años, a contar desde el 1 de febrero de 2022, o desde la fecha que se indique en el contrato si esta es posterior, y hasta el 31 de enero de 2027.

En el caso de que el contrato finalice sin haberse resuelto una nueva licitación, la empresa adjudicataria tendrá la obligación de continuar prestando el servicio hasta la nueva adjudicación del mismo.

II. ÓRGANO CONTRATANTE Y CAPACIDAD DE LOS LICITADORES

4. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN Y UNIDAD GESTORA DEL CONTRATO.

El órgano de contratación y la unidad gestora son los señalados en los apartados 4.1 y 4.2 del Cuadro de Características.

5. CAPACIDAD PARA CONTRATAR.

5.1. Aptitud y capacidad.

Podrán contratar con la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar y acrediten su solvencia económica o financiera y técnica o profesional y no estén incursas en alguna de las causas de exclusión para contratar establecidas en el artículo 22 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos (en adelante LFCEP).

5.2. Licitadores en participación.

La Administración podrá contratar con licitadores que participen conjuntamente, de acuerdo con lo señalado en el artículo 13 de la Ley Foral 2/2018 de 13 de abril de Contratos Públicos. Dicha participación se instrumentará mediante la aportación de un documento privado en el que se manifieste la voluntad de concurrencia conjunta, se indique el porcentaje de participación de cada uno de ellos y se designe una representación o apoderamiento único con facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del contrato hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de facultades mancomunadas para cobros y pagos. Los contratistas que participen conjuntamente en un contrato responderán solidariamente de las obligaciones contraídas.

También podrá contratar con Uniones Temporales de Empresas, sin que sea necesaria la constitución en escritura pública del acuerdo hasta que se haya efectuado la adjudicación del contrato a su favor.

6. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL.

Los requisitos mínimos de solvencia que se exigen para la celebración del contrato son los que se especifican en los apartados 6.1 y 6.2 del Cuadro de Características.

En el caso de que la solvencia se acredite mediante la subcontratación, quien licita deberá aportar un documento que demuestre la existencia de un compromiso formal con los subcontratistas para la ejecución del contrato, sumándose en este caso la solvencia de todos ellos. Así mismo, deberá acreditar, en la forma y condiciones establecidas en los apartados 6.1.b y 6.2.b del Cuadro de Características, que los subcontratistas disponen de los medios necesarios para la ejecución del contrato.

III. PARTICIPACIÓN EN LA LICITACIÓN

7. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.

7.1. *Cuestiones generales.*

Cada licitador no podrá presentar más de una oferta, tampoco podrá suscribir ninguna oferta en participación conjunta con otros licitadores si lo ha hecho individualmente, ni figurar en más de una de esas agrupaciones. La infracción de ello, así como la presentación simultánea de ofertas por parte de empresas vinculadas dará lugar a la inadmisión de todas las ofertas suscritas.

La presentación de proposiciones supone la aceptación incondicional por el licitador del contenido de la totalidad de las cláusulas o condiciones previstas en los pliegos que rigen el contrato, sin salvedad o reserva alguna, y conlleva la aceptación voluntaria de dar transparencia institucional a todos los datos derivados de los procesos de licitación, adjudicación y ejecución hasta su finalización.

Los interesados podrán solicitar por escrito a la dirección de correo electrónico que figura en el apartado 7.4 del Cuadro de Características las aclaraciones sobre el contenido del contrato que estimen pertinentes y las respuestas que se den a las peticiones de aclaración serán publicadas en el Portal de Contratación de Navarra.

7.2. *Lugar y plazo de presentación.*

Los documentos que conforman la oferta deberán presentarse exclusivamente a través de la plataforma electrónica que estará disponible en el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra (www.contrataciones.navarra.es), de acuerdo con lo establecido en los párrafos siguientes.

Así mismo, todas las comunicaciones y resto de actuaciones de trámites que procedan con los interesados, se efectuará a través de la citada Plataforma.

Es necesario que la hora del equipo desde el que se vaya a realizar la presentación coincida con un margen máximo de desfase de 5 minutos, con la hora del servidor del Gobierno de Navarra.

Los servidores de Gobierno de Navarra, utilizan con referencia el Tiempo Universal Coordinado (UTC) que es la escala de tiempo universal mantenida por los laboratorios internacionales de referencia con una precisión: +/- 1 seg. Esta es, por tanto, la hora oficial de los servicios electrónicos.

_ Fuente horaria primaria: hora.roa.es (Real Instituto y Observatorio de la Armada: dos servidores en San Fernando-Cádiz y un tercero situado en Madrid)

_ Fuentes horarias secundarias:

- Canon.inria.fr, INRIA, Paris
- I2t15.i2t.ehu.es, UPV-EHU

El plazo de presentación de las ofertas se fijará en el anuncio de licitación y está indicado en el apartado 7.2 del Cuadro de Características.

En el momento que la empresa licitadora cierre su oferta, se generará el resumen criptográfico de su contenido, quedando como constancia de la oferta. En el caso de que un licitador tenga problemas en la presentación de su oferta en la plataforma, si la huella es remitida al órgano de contratación por correo electrónico a la dirección de contacto establecida en el Portal de Contratación, dentro del plazo de presentación de ofertas se dispondrá de un plazo de 24 horas para la recepción de la oferta completa y para considerar completada la presentación.

Sin cumplir tales requisitos no será admitida la solicitud de participación en el caso de que se recibiera fuera del plazo fijado en el anuncio de licitación.

Si al proceder a la apertura de los sobres se detecta una presentación fuera de plazo sobre la cual se ha recibido una huella, esta se validará, si la huella coincide, y la fecha de recepción está dentro de las 24 horas extendidas, la oferta se dará por válida y se abrirá.

Si por el contrario la huella no coincide, o bien la oferta se ha recibido fuera del plazo de 24 horas extendidas, la oferta se excluirá, no abriéndose nunca su contenido.

En caso de que la oferta hubiera sido presentada fuera de plazo y la empresa o entidad licitadora adujera la existencia de problemas técnicos en la presentación, se verificará si en el momento de presentación de la oferta existieron problemas de índole técnica en la Plataforma. Solamente en el caso de que hubiera acaecido incidencia técnica en el normal funcionamiento de la Plataforma, la oferta presentada será admitida. El desconocimiento del licitador o problemas técnicos ajenos a la Plataforma no justificarán la extemporaneidad en la presentación de la oferta y conllevarán la exclusión.

7.3. Plazo de vigencia de las ofertas.

El plazo de vigencia de las ofertas de los licitadores será el que se indique en el apartado 7.3 del Cuadro de Características del Contrato.

7.4. Documentos y datos de los licitadores de carácter confidencial.

Los licitadores deberán indicar qué documentos o partes de los mismos o datos incluidos en sus ofertas, por formar parte de su estrategia empresarial, consideran confidenciales, sin que puedan extender la declaración de confidencialidad a toda su propuesta.

La condición de confidencialidad debe reflejarse claramente en el propio documento al que se atribuya tal condición, indicando expresamente los motivos que justifican esa consideración.

8. FORMA Y CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES.

Desde el anuncio de licitación del Portal de Contratación se puede acceder al espacio de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra, donde la empresa licitadora puede descargar una aplicación de escritorio que le permite la preparación y presentación de ofertas mediante sobre digital.

Las ofertas son cifradas en el escritorio de la empresa licitadora utilizando mecanismos estándares de cifrado, y una vez presentadas, depositadas en el repositorio seguro.

La oferta deberá ir firmada mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Presentador de Servicios de Certificación y que garantice la identidad e integridad del documento, la oferta y todos los documentos asociados a la misma, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica y demás disposiciones de contratación pública electrónica.

El tamaño permitido de cada fichero individual que se anexa en la oferta electrónica es de 30 MB. El tamaño total de la oferta, con todos los documentos que la forman tendrá un tamaño máximo de 50 MB. La plataforma no establece límite alguno en el número de archivos que se pueden adjuntar a una oferta.

Los formatos admitidos por la plataforma para los documentos que se anexan en la presentación de la oferta son los utilizados habitualmente (doc, docx, xls,xlsx, ppt, pptx, rtf, sxw, abw, pdf, jpg, bmp, tiff, tif, odt, ods, odp, odi, dwg, zip.), y como medida alternativa para adjuntar archivos de otros formatos, se pueden envolver en un archivo comprimido (zip).

En caso de discordancia entre los valores objetivos introducidos en los formularios de la plataforma y los documentos anexos que dan respaldo a cada criterio prevalecerán los documentos y anexos suscritos electrónicamente por la entidad o empresa licitadora.

Las propuestas de los licitadores se presentarán de acuerdo con la estructura establecida para esta oferta en la plataforma de licitación electrónica y contendrá tres sobres, identificados como:

Sobre A - Documentación General del Contrato para el servicio de Teleasistencia de la Comunidad Foral de Navarra.

Sobre B - Proposición Técnica y Criterios sometidos a juicios de valor del Contrato para el servicio de Teleasistencia de la Comunidad Foral de Navarra.

Sobre C - Proposición Económica y demás documentos a valorar con fórmulas objetivas del Contrato para el servicio de Teleasistencia de la Comunidad Foral de Navarra.

En el supuesto de que el documento presentado no esté redactado en alguna de las lenguas cooficiales de Navarra, se deberá acompañar una traducción oficial del mismo a alguna de estas lenguas.

Las proposiciones se presentarán de acuerdo con los modelos contenidos en el presente Pliego, que la empresa licitadora podrá descargarse de la Plataforma.

Cada uno de los sobres contendrá los siguientes documentos:

- SOBRE A “DOCUMENTACIÓN GENERAL”:

a) Hoja resumen de datos del licitador a efectos de notificación, en la que conste la identificación de la persona individual, empresario o licitadores en participación y su dirección completa, incluyendo número de teléfono, correo electrónico en que efectuar las notificaciones relacionadas con cualquier fase del procedimiento y persona de contacto, conforme al modelo que se adjunta (ANEXO I).

b) Declaración responsable del licitador indicando que cumple las condiciones exigidas para contratar, conforme al modelo que se adjunta, de acuerdo al formulario de documento europeo único de contratación vigente (ANEXO II).

c) Documento de participación conjunta/o de UTE: Si la proposición es suscrita por licitadores que participen conjuntamente, se incorporará un documento privado en el que se manifieste la voluntad de concurrencia conjunta, se indique el porcentaje de participación que corresponde a cada uno y se designe una representación o apoderamiento único con facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del contrato hasta la extinción del mismo. El escrito habrá de estar firmado tanto por las diversas empresas concurrentes como por el citado apoderado.

Cuando se prevea la constitución de una unión de empresas de carácter temporal, se aportará el compromiso de constituirla en caso de resultar adjudicatarios.

- SOBRE B “PROPOSICIÓN TÉCNICA Y CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIOS DE VALOR”

En este sobre el licitador incluirá el Proyecto Técnico, cuyas bases quedan establecidas en el apartado 21 del Anexo VI denominado Pliego de Cláusulas Técnicas, con el fin de que se proceda tras su presentación, a su valoración y puntuación de acuerdo a los criterios de adjudicación recogidos en el apartado 10 del Cuadro de Características.

En ningún caso se incluirán en este sobre documentos que contengan información sobre la oferta económica y los criterios que proceda valorar con fórmulas objetivas, excluyéndose a los licitadores que lo hicieran.

- SOBRE C “PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y DEMÁS DOCUMENTOS A VALORAR CON FÓRMULAS OBJETIVAS”

En este sobre se incluirá la oferta económica, las propuestas relativas a criterios cuantificables con fórmulas objetivas y los criterios sociales:

- a) La oferta económica se presentará conforme al modelo que figura en el **Anexo III**, se podrá descargar de la plataforma y deberá reunir las siguientes condiciones:
- La propuesta económica no podrá ser superior al respectivo valor máximo establecido en el apartado 2.1. del Cuadro de Características.
 - La propuesta económica deberá ser adecuada para que el adjudicatario haga frente al coste derivado de la aplicación del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.
- b) La oferta que se presente con los criterios a valorar mediante fórmulas objetivas conforme al modelo que figura en el Anexo III.
- c) La oferta que se presente en relación con los criterios sociales a valorar conforme al modelo que figura en el Anexo III.

IV. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN

9. NATURALEZA, PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN Y FORMA DE TRAMITACIÓN.

Este apartado se encuentra definido en el apartado 9 del Cuadro de Características.

10. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

10.1. Criterios de adjudicación.

Para la adjudicación del contrato se tendrán en cuenta los criterios señalados en el apartado 10.1 del Cuadro de Características.

10.2. Puntuación mínima para continuar en el proceso

De acuerdo al apartado 10.2 del Cuadro de Características, se establece una puntuación mínima para continuar en el proceso. Las ofertas que no superen dicha puntuación no serán admitidas, entendiéndose que el licitador no cumple los requisitos mínimos exigibles para la ejecución del contrato.

10.3. Porcentaje para presumir las ofertas anormalmente bajas.

Se considerará que una oferta es anormalmente baja cuando sea inferior al porcentaje indicado en el apartado 10.3 del Cuadro de Características, respecto del precio máximo de licitación del contrato. En tal caso se procederá conforme a lo establecido en el artículo 98 de la LFCP.

10.4. Criterios de desempate

Si, una vez aplicados todos los criterios de adjudicación previstos, se produjera empate entre dos o más licitadores, éste se dirimirá a favor de la empresa que tenga un mayor porcentaje de trabajadores con discapacidad, siempre que dicho porcentaje no sea inferior al 2 por 100; en su defecto o persistiendo el empate, a favor de la empresa considerada de inserción de acuerdo con la Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de empresas de inserción o la normativa vigente en dicho momento, en su defecto o persistiendo el empate, a favor de la empresa con un menor porcentaje de trabajadores eventuales, siempre que éste no sea superior al 10 por 100, en su defecto o persistiendo el empate, a favor de la empresa que acredite la realización de buenas prácticas en materia de género, en su defecto o persistiendo el empate, el reconocimiento como organización de comercio justo en los contratos que tengan como objeto productos en los que exista alternativa de comercio justo. A tal efecto, la Mesa de Contratación requerirá la documentación pertinente a las empresas afectadas, otorgándoles un plazo de 5 días naturales para su aportación.

A estos efectos, se entenderá que son trabajadores con discapacidad los que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%.

La realización de buenas prácticas en materia de género se acreditará mediante la presentación del distintivo de “Igualdad en la Empresa” previsto en el artículo 50 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad, desarrollado por Real Decreto 1615/2009, de 26 de octubre, o distintivo, declaración o certificado similar regulado por ley. El órgano de contratación aceptará otros medios de prueba adecuados cuando la empresa de que se trate no tenga acceso a dicho distintivo, ni la posibilidad de obtenerlo en los plazos fijados, siempre que la falta de acceso no sea por causa imputable a la misma y que sirva para demostrar que las buenas prácticas cumplen con las condiciones establecidas en la aludida Ley Orgánica.

En los casos en que tras la aplicación de los criterios anteriores persistiera el empate, éste se resolverá mediante sorteo.

11. MESA DE CONTRATACIÓN.

La Mesa de Contratación estará compuesta por las personas indicadas en el apartado 11 del Cuadro de Características. Desempeñará las funciones y actuará de conformidad con lo señalado en la LFCP, teniendo presentes, en lo referente a convocatoria, sesiones, quórum, funciones de sus miembros, actas, abstención y recusación, etc., lo previsto en la Ley 11/2019, de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del sector público institucional foral.

12. APERTURA DE LAS PROPOSICIONES.

12.1. Apertura del sobre A “Documentación general”.

La Mesa de Contratación, en acto interno, calificará la documentación contenida en el sobre A de las proposiciones presentadas en plazo a través de la plataforma de licitación electrónica, realizando las

actuaciones señaladas en el apartado 1 c) del artículo 51 de la LFCP y, si la documentación aportada fuera incompleta u ofreciese alguna duda, se requerirá al licitador que complete o subsane los certificados y documentos presentados, otorgándole un plazo de 5 días naturales.

La Mesa de Contratación, de acuerdo con lo establecido en el apartado 1 c) del citado artículo 51, procederá a la admisión de los licitadores que hayan presentado correctamente la documentación de este sobre, o la hayan completado y subsanado conforme a lo señalado en el párrafo anterior.

12.2. Apertura del sobre B “Proposición Técnica y criterios cualitativos sometidos a juicios de valor”.

Calificada la documentación general, la Mesa de Contratación procederá, en acto interno, a la apertura del sobre B “Proposición Técnica y criterios cualitativos sometidos a juicios de valor” con el fin de evaluar las partes de las propuestas técnicas sometidas a verificación o a juicios de valor de aquellos licitadores que hayan sido admitidos a la licitación.

La mesa de contratación podrá solicitar cuantos informes considere precisos y se relacionen con el objeto del contrato.

Si la Mesa de Contratación considera que la oferta presentada adolece de oscuridad o de inconcreción, podrá solicitar aclaraciones complementarias respetando en todo caso el principio de igualdad de trato de quienes hayan licitado, que no podrán modificar la oferta presentada. El plazo de contestación no podrá ser inferior a cinco días ni exceder de diez.

12.3. Apertura del sobre C “Proposición económica y demás documentos a valorar con fórmulas objetivas”.

A través de la plataforma de licitación electrónica se celebrará la apertura en acto interno de las proposiciones presentadas y admitidas, habiendo sido publicada la fecha y la hora en el Portal de Contratación de Navarra con al menos 3 días de antelación, constituyéndose a estos efectos la Mesa de Contratación.

La Mesa de Contratación elevará al órgano de contratación la propuesta de adjudicación en favor de la proposición o proposiciones más ventajosa/s en aplicación de los criterios establecidos en la cláusula relativa a los criterios de adjudicación.

13. DOCUMENTACIÓN PREVIA A LA ADJUDICACIÓN

El licitador a cuyo favor vaya a recaer la propuesta de adjudicación deberá acreditar a través de la plataforma de licitación electrónica, la posesión y validez de los documentos que a continuación se exigen, en el plazo máximo de 7 días, contados a partir del día siguiente a la notificación de requerimiento por parte de la unidad gestora:

1. Acreditación de la personalidad y representación de la empresa:

1.1. Si la empresa está inscrita en el Registro Voluntario de Licitadores de la Comunidad Foral de Navarra, de acuerdo con el Decreto Foral 236/2007 de 5 de Noviembre (BON 149, de 30 de noviembre de 2007), por el que se regula la Junta de Contratación Pública y los procedimientos y registros a su cargo, será suficiente para acreditar la personalidad y representación de la empresa la presentación de copia del certificado expedido por el Registro, junto con una declaración responsable del representante de la empresa en la que se manifieste la vigencia de dicho certificado, pudiendo obtener toda la información al respecto en la siguiente dirección: <https://licitadores.tracasa.es/>.

Si la empresa está inscrita en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público al que se refiere el artículo 96.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, será suficiente para acreditar la personalidad y representación de la empresa la certificación del órgano encargado de dicho Registro.

1.2. Si la empresa no está inscrita en ninguno de los Registros a que se refiere el subapartado precedente, habrá de acreditar su personalidad y representación a través de los siguientes medios:

1.2.1. Si los licitadores son **personas jurídicas**, será obligatoria la presentación de:

a) Copia de la escritura de constitución o, en su caso, de modificación, inscrita en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuere exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, la acreditación de la capacidad de obrar se realizará mediante la escritura o documento de constitución, de modificación, estatutos o acto fundacional, en el que consten las normas por las que se regula su actividad, inscritos en su caso en el correspondiente Registro oficial.

b) Copia de Poder notarial, inscrito en el Registro Mercantil si ello fuera obligatorio, a favor de la persona que hubiere firmado la proposición en nombre del licitador, así como del DNI, o documento que reglamentariamente le sustituya, de la persona apoderada.

1.2.2. Si los licitadores son **personas naturales**, será obligatoria la presentación de copia del DNI o del documento que reglamentariamente le sustituya.

1.3. Si varios licitadores se presentan en participación conjunta, será obligatoria la acreditación, respecto de cada uno de ellos, de su personalidad y representación conforme a lo señalado en los apartados 1.1 y 1.2 precedentes.

1.4. Empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo: si la legislación del Estado respectivo exige la inscripción en un registro profesional o comercial, bastará la acreditación de la inscripción, la presentación de una declaración jurada o de un certificado de los previstos en el Anexo XI de la Directiva 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, con arreglo a las condiciones previstas en el Estado miembro en el que se encuentren establecidas. Asimismo, deberán aportar el documento que acredite que quien presenta la proposición ostenta la

representación legal de la empresa, así como copia del Documento Nacional de Identidad, o documento equivalente, de dicho representante.

1.5. Empresas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea o al Espacio Económico Europeo: además de acreditar su capacidad de obrar conforme a la legislación de su Estado de origen y su solvencia económica y financiera, técnica o profesional, deberán justificar mediante informe de la respectiva representación diplomática española, que se acompañará a la documentación que se presente, que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite, a su vez, la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración, en forma sustancialmente análoga. Asimismo, deberán aportar el documento que acredite que quien presenta la proposición ostenta la representación legal de la empresa, así como copia del Documento Nacional de Identidad, o documento equivalente, de dicho representante.

Asimismo, será necesario que estas empresas tengan abierta sucursal en España, con designación de apoderados o representantes para sus operaciones y que estén inscritas en el Registro Mercantil.

2. Acreditación de que el licitador se halla al corriente de las obligaciones tributarias:

Deberán aportarse los siguientes documentos:

2.1. Último recibo del Impuesto de Actividades Económicas y declaración responsable de que no se ha dado de baja en la matrícula del citado impuesto, excepto que se hubiera presentado en el Sobre A declaración de estar exento de su pago.

2.2. Certificación administrativa vigente de las Administraciones Tributarias de las que sea sujeto pasivo, distintas de la Hacienda Tributaria de Navarra, de que se halla al corriente de sus obligaciones tributarias, excepto que se hubiera presentado en el Sobre A declaración responsable de que no está obligado a la presentación de declaraciones tributarias. Dicha certificación deberá haber sido expedida dentro del plazo de un mes anterior a su presentación.

2.3. En todo caso, certificación administrativa vigente de que se halla al corriente de sus obligaciones tributarias con la Hacienda Tributaria de Navarra, excepto que se hubiera presentado en el Sobre A declaración responsable de que no está obligado a la presentación de declaraciones por ningún concepto en la citada Hacienda Tributaria. http://www.navarra.es/home_es/Servicios/ficha/1849/Certificados-telematicos-expedidos-por-la-Hacienda-Tributaria-de-Navarra.

Dicha certificación deberá haber sido expedida dentro del plazo de un mes anterior a su presentación.

3. Certificación administrativa vigente de la Tesorería General de la Seguridad Social, de que el licitador se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social, excepto que se hubiera presentado en el Sobre A declaración responsable de que no está obligado a estar inscrito en la Seguridad Social. Dicha certificación deberá haber sido expedida dentro del plazo de un mes anterior a su presentación.

4. Acreditación de la solvencia económica y financiera y técnica o profesional: conforme a lo recogido en los apartados 6.1 y 6.2 del Cuadro de Características.

En el supuesto de personas jurídicas dominantes de un grupo de sociedades se podrán tener en cuenta las sociedades pertenecientes al grupo, siempre y cuando aquellas acrediten que tienen efectivamente a su disposición los medios, pertenecientes a dichas sociedades, necesarios para la ejecución del contrato.

Si la solvencia se acredita mediante subcontratación se estará a lo dispuesto en el artículo 18.3 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril de Contratos Públicos.

5. Póliza de seguro de responsabilidad civil con cobertura para los riesgos derivados de la prestación del servicio con un capital mínimo asegurado de 1.000.000 euros para cada uno de los siniestros y año. Quedará acreditada debidamente la vigencia de la póliza durante la ejecución del contrato.

6. Titulación y cualificaciones académicas, profesionales y de experiencia del personal que prestará el servicio objeto del contrato.

La Administración podrá requerir, en caso de duda, la aportación del original para su cotejo.

Si la documentación aportada fuera incompleta u ofreciese alguna duda se requerirá al licitador para que la complete o subsane, otorgándole un plazo de 5 días naturales.

Si transcurrido el plazo de subsanación no se ha completado la información requerida, se procederá a su exclusión en el procedimiento, dejando constancia documental de ello, de conformidad con el artículo 96 de la LFCP.

La entidad tiene derecho a no presentar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante, para lo cual deberá indicar qué documentos obran en poder de la Administración y en qué expediente se encuentran.

14. ADJUDICACIÓN

14.1. Propuesta de adjudicación.

La Mesa de Contratación elevará al órgano de contratación la propuesta de adjudicación en favor de la proposición más ventajosa, en aplicación de los criterios establecidos en la cláusula relativa a los criterios de adjudicación.

De acuerdo al artículo 161.5 de la LFCP, en el caso de resolución del contrato con la empresa adjudicada, la unidad gestora podrá adjudicar lo que reste del mismo a la empresa que en la licitación quedó en segundo lugar, y en caso de renuncia de ésta, a quienes la siguieron en el orden de clasificación.

14.2. Plazo de adjudicación.

La adjudicación deberá recaer en el plazo máximo establecido en el apartado 14 del Cuadro de Características.

14.3. Suspensión de la eficacia de la adjudicación y perfección del contrato

La eficacia de la adjudicación quedará suspendida durante el plazo de quince días naturales, contados desde la fecha de remisión de la notificación de la adjudicación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 101.2 b) de la LFCP.

El contrato se perfeccionará mediante la adjudicación realizada por el órgano de contratación competente, dentro del plazo indicado en el apartado 14 del Cuadro de Características.

15. DOCUMENTACIÓN PREVIA A LA FORMALIZACIÓN

Transcurridos los quince días naturales de suspensión desde la notificación de adjudicación, y en el plazo máximo de quince días naturales, se formalizará el contrato previa presentación por el adjudicatario de la documentación que se indica a continuación:

15.1. Garantía Definitiva

La garantía definitiva se fija en un 2% del precio de adjudicación.

Esta garantía podrá constituirse de cualquiera de las formas previstas en el art. 70 de la LFCP y responderá de las obligaciones que para el contratista se deriven de este contrato, incluidas las penalizaciones en que pudiera incurrir por demora en los servicios.

16. FORMALIZACIÓN

El contrato se formalizará en documento administrativo dentro del plazo que se indica en el apartado 16 del Cuadro de Características contado desde la terminación del plazo de suspensión de la adjudicación.

La falta de formalización del contrato por causa imputable al adjudicatario en el plazo previsto supondrá, de conformidad con en el artículo 22.1.k de la LFCP, incurrir en causa de prohibición de contratar, debiendo ser declarada dicha circunstancia de forma expresa por el órgano de contratación competente.

V. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

17. EJECUCIÓN.

17.1. Condiciones generales de ejecución.

La prestación objeto del contrato se ejecutará con estricta sujeción a las cláusulas contenidas en este documento, a la propuesta técnica presentada por el adjudicatario, a las condiciones ofertadas por el licitador en su Anexo III y a las instrucciones que, en su caso, se emitan por parte de la unidad gestora del contrato.

El órgano de contratación designará un responsable del contrato al que corresponderá dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta ejecución del servicio. De la misma forma, la empresa adjudicataria designará una persona que ejerza como interlocutor único ante la ANADP para todas las cuestiones que surjan durante el contrato.

Cuando el adjudicatario incurra en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, la unidad gestora podrá exigir la adopción de medidas concretas para conseguir restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado.

El incumplimiento de las órdenes que, en su caso, sean dictadas implicará la imposición de las penalidades establecidas en este documento.

Durante el periodo de vigencia del contrato, todos los cambios de personal que el contratista quiera realizar, serán notificados a la Sección de Programas y Gestión de Subvenciones. En dicha notificación se hará constar la categoría profesional, tipo de contrato, antigüedad, número de horas semanales de trabajo y horario diario y se adjuntará la titulación que corresponda.

El contratista se compromete a sustituir el periodo de vacaciones del personal adscrito al contrato desde el primer día, y la baja laboral desde el tercer día del inicio de dicha situación.

El personal que por su cuenta contrate el adjudicatario, no tendrá derecho alguno frente al Gobierno de Navarra, ni ante el centro en el que efectúe su trabajo, dependiendo única y exclusivamente del contratista, el cual tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de patrono, respeto del citado personal, con arreglo a la legislación laboral y social vigente y a la que, en lo sucesivo, se promulgue; sin que en ningún caso resulte responsable el Gobierno de Navarra, de las obligaciones nacidas entre el contratista y sus trabajadores, aun cuando los despidos y medidas que adopte sean como consecuencia directa o indirecta seguro

Se pondrá a disposición de la empresa adjudicataria el material tecnológico instalado en el domicilio de las personas usuarias, detallado en el Anexo V, teniendo la empresa adjudicataria de mantenerlo en perfecto estado de uso, limpieza y conservación y de ir reponiendo aquellos de acuerdo al pliego de condiciones técnicas.

La unidad gestora solicitará en el primer trimestre de cada año, la justificación correspondiente a los criterios sociales y a los criterios valorados por formulas objetivas, ofertados por la empresa adjudicataria en el Anexo III, relativos al año anterior. Se establece un plazo para dicha entrega de 30 días, siendo el retraso en su remisión causa penalizable.

17.2. Condiciones especiales de ejecución.

Son condiciones especiales de ejecución las siguientes:

1) Requerimientos sociales:

El contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, de Seguridad Social, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en materia laboral, inserción socio laboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de cumplir con las condiciones establecidas por el último convenio sectorial del ámbito más inferior existente, de aplicación en el sector en el que se encuadre la actividad a contratar.

La oferta económica deberá ser adecuada para que la empresa adjudicataria haga frente al coste derivado de la aplicación del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora del convenio más los costes de Seguridad Social. Deberán hacer frente de igual manera a los costes derivados de la tasa de absentismo del personal u otros derivados de la ejecución del contrato.

Si la empresa adjudicataria incumpliera las cláusulas sociales señaladas, el órgano de contratación podrá optar por resolver el contrato e inhabilitar para contratar con las entidades sometidas a la normativa vigente por un periodo de 5 años o continuar con la ejecución del contrato con la imposición de una penalidad del 35% del precio del contrato.

2) Requerimientos en materia de igualdad:

En toda la documentación que se genere como consecuencia de la ejecución del contrato, las empresas adjudicatarias deberán utilizar un lenguaje no sexista en la documentación y sus roles de género no estereotipados.

17.3 Otras obligaciones.

17.3.1.- Obligaciones fiscales, sociales, medioambientales, de igualdad entre hombres y mujeres y de otra naturaleza.

El contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, de Seguridad Social, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en materia laboral, inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y, en función del número de trabajadores, a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad en los términos previstos en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en las condiciones que reglamentariamente se determinen, y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente, de aplicación en el sector en el que se encuadre la actividad a contratar.

17.3.2- Obligaciones de transparencia.

La empresa adjudicataria está obligada a suministrar a la unidad gestora del contrato, previo requerimiento y en un plazo de diez días, toda la información necesaria para el cumplimiento por la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, de las obligaciones de transparencia previstas en el Título II de la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

La Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas podrá acordar, previo apercibimiento y audiencia al interesado, la imposición de multas coercitivas de 500 a 5.000 euros una vez transcurrido el plazo conferido en el requerimiento sin que el mismo hubiera sido atendido, reiterándose por períodos de quince días hasta el cumplimiento.

17.4. Abono del precio del contrato.

El contratista solamente tendrá derecho al abono de la prestación realizada en los términos establecidos en la LFCP y en el contrato con arreglo al precio convenido.

El pago de la prestación del servicio se efectuará mensualmente, previa presentación de factura o documento equivalente y será requisito indispensable que se acompañe copia de las liquidaciones de la Seguridad Social del último mes liquidado (Relación Nominal de Trabajadores o RNT, y Recibo de Liquidación Cotizaciones o RLC) junto con el justificante de su abono; debiendo estar al corriente del pago de obligaciones con Hacienda y Seguridad Social.

Además, se requerirá la presentación del informe mensual que recoge la actividad del servicio de Teleasistencia, de los servicios de intervención domiciliaria realizados y del número de instalaciones de nuevos terminales efectuados, según lo establecido en el apartado 19. *Coordinación*, del Anexo VII del Pliego de cláusulas técnicas que deben regir el contrato de Teleasistencia de la Comunidad Foral de Navarra.

El abono del importe correspondiente a la prestación del servicio se efectuará mediante transferencia bancaria a la cuenta del adjudicatario.

17.5. Revisión de precios.

No habrá actualización de precios durante la ejecución del Contrato.

17.6. Penalidades por incumplimiento.

17.6.1.- Imposición de penalidades.

Si el contratista incumple alguna de sus obligaciones contractuales, la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas podrá imponer las penalizaciones que se señalan en los apartados siguientes, previa tramitación del oportuno expediente contradictorio conforme a la legislación aplicable.

Con el fin de determinar la gravedad de la infracción, se valorará el tipo de incumplimiento, el grado de negligencia del contratista, la relevancia económica de los perjuicios causados y la reincidencia. En todo caso, los incumplimientos de las condiciones especiales de ejecución del art. 66 LFCP tendrán carácter muy grave.

17.6.2.- Faltas penalizables.

Las faltas cometidas por el contratista se clasificarán de la siguiente manera:

a) Faltas leves: Se considerarán faltas leves las señaladas en el apartado 17.6.2 a) del Cuadro de Características, en su caso, y, además, las siguientes:

- Incumplimiento del plan de migración, si el retraso es inferior a 1 mes adicional al plazo ofertado y, siempre y cuando, la desviación en el plazo haya afectado a un máximo del 5% de los usuarios
- Incumplimiento de los tiempos ofertados para las altas/bajas de nuevos usuarios, si se supera el plazo establecido en un 25% del mismo para más del 3% de las altas en el plazo de un mes.
- Incumplimiento de los tiempos ofertados para la resolución de averías si se supera el plazo establecido en más de un 5% en el plazo de un mes.
- Incumplimiento parcial de la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, que ocasione perjuicios de carácter leve y que no se derive de negligencia en su ejecución.
- Ejecución defectuosa del contrato que no tenga relevancia económica apreciable o ésta sea leve.
- Incumplimiento leve del compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales incluidos en la oferta, que no cause perjuicio a la Administración, y sin interrupción en la prestación del servicio.
- El incumplimiento de cualquier obligación de las establecidas en los pliegos de este contrato que no esté calificado con mayor gravedad y produzca perjuicios leves a la Administración o a terceros.

b) Faltas graves: Se considerarán faltas graves las señaladas en el apartado 17.6.2 b) del Cuadro de Características, y, además, las siguientes:

- Incumplimiento del plan de migración, si el retraso es inferior a 1 mes adicional al plazo ofertado, pero la desviación en el plazo ha afectado a más del 5% de los usuarios
- Incumplimiento del plan de migración, si el retraso es superior a 1 mes e inferior a 3 meses adicionales al plazo ofertado, siempre y cuando la desviación en el plazo haya afectado a un máximo del 5% de los usuarios
- Indisponibilidad del servicio de atención de alarmas y llamadas de usuario superior a 15 minutos
- Reiteración de faltas leves relativas a los tiempos ofertados para las altas/bajas de nuevos usuarios
- Reiteración de faltas leves relativas a los tiempos ofertados para la resolución de averías
- Incumplimiento parcial grave de la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, que sea consecuencia de negligencia en su ejecución, que ocasione perjuicios en la calidad de la prestación del servicio durante al menos 5 días, pero sin interrupción del mismo.
- Ejecución defectuosa del contrato que tenga relevancia grave, que ocasione perjuicios a la Administración, que afecte a la calidad de la prestación del servicio durante al menos 5 días, pero sin interrupción del mismo.
- Incumplimiento relevante del compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales incluidos en la oferta, ocasione perjuicios a la Administración, que afecte a la calidad de la prestación del servicio durante al menos 5 días, pero sin interrupción del mismo.
- Incumplimiento de las órdenes recibidas por parte de la unidad gestora del contrato en las cuestiones relativas a la ejecución del mismo.
- Retraso de más de 30 días en la presentación de la justificación correspondiente a los criterios sociales y a los criterios valorados por formulas objetivas ofertados por la empresa adjudicataria en el Anexo III, tras su solicitud por parte de la unidad gestora del contrato.

c) Faltas muy graves: Se considerarán faltas muy graves:

- Incumplimiento del plan de migración, si el retraso es superior a 1 mes e inferior a 3 meses con más de un 5% de los usuarios afectados, o si transcurridos 3 meses adicionales no se ha migrado el 100% de los usuarios.
- Indisponibilidad del servicio de atención de alarmas y llamadas de usuario superior a 30 minutos.
- Incumplimiento parcial reiterado o muy grave de la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, que ocasione perjuicios a la Administración por la interrupción de la prestación o por que afecte a la calidad de la prestación del servicio durante al menos 10 días.

- Ejecución defectuosa reiterada del contrato o que tenga una relevancia muy grave, que ocasione perjuicios a la Administración por la interrupción de la prestación o por que afecte a la calidad de la prestación del servicio durante al menos 10 días.
- Incumplimiento reiterado o muy grave del compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales incluidos en la oferta, que ocasione perjuicios a la Administración por la interrupción de la prestación o por que afecte a la calidad de la prestación del servicio durante al menos 10 días.
- En general, cualquier incumplimiento o cumplimiento defectuoso que produzca daños personales o perjuicios reiterados o muy graves a la Administración o terceros, que ocasione perjuicios a la Administración por la interrupción de la prestación o por que afecte a la calidad de la prestación del servicio durante al menos 10 días.
- Incumplimiento reiterado de las órdenes recibidas por parte de la unidad gestora del contrato en las cuestiones relativas a la ejecución del mismo.
- Infracción reiterada de las condiciones establecidas para la subcontratación.
- Incumplimiento de la normativa en materia de igualdad entre mujeres y hombres.
- Incumplimiento de las obligaciones laborales o sociales en relación con sus trabajadores.
- Incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato.
- Incumplimiento de las condiciones ofertadas por la empresa adjudicataria referente a los planes de formación para el personal adscrito al servicio objeto del contrato.
- Incumplimiento de las condiciones ofertadas por la empresa adjudicataria referente a la no realización de las encuestas anuales de satisfacción a personas usuarias y familias.
- Incumplimiento de las condiciones ofertadas por la empresa adjudicataria referente a la no realización de la evaluación de los indicadores de los programas de actividades.
- Incumplimiento de las condiciones ofertadas por la empresa adjudicataria referente al grado de conciliación de la vida laboral y familiar de las personas contratadas para el servicio objeto del contrato.
- Incumplimiento de las condiciones ofertadas por la empresa adjudicataria referente a la contratación del porcentaje de indefinidos sobre el total del personal adscrito al servicio objeto del contrato.

17.6.3.- Cuantía de las penalidades.

- a) Faltas leves: se impondrá la sanción prevista en el artículo 146.3 a) de la Ley Foral de Contratos Públicos.

- b) Faltas graves: se impondrá la sanción prevista en el artículo 146.3 b) de la Ley Foral de Contratos Públicos.
- c) Faltas muy graves: se impondrá la sanción prevista en el artículo 146.3 c) de la Ley Foral de Contratos Públicos.

Los importes de las penalidades se harán efectivos mediante deducción de los mismos de las cantidades que en concepto de pago total o parcial deban abonarse al suministrador.

17.7. Tratamiento de datos.

Tendrá la consideración de información confidencial toda información, técnica, económica, jurídica, organizativa, o de cualquier otra naturaleza de la cual hubiera tenido conocimiento la empresa adjudicataria en virtud del presente contrato.

En todo caso, el adjudicatario deberá cumplir, en el desarrollo de sus funciones, la normativa vigente relativa a la protección de datos personales y, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y la libre circulación de esos datos (en adelante RPD), la normativa nacional de Protección de Datos de Carácter Personal y demás disposiciones complementarias.

La empresa adjudicataria se compromete a no revelar a terceros ni permitir que puedan llegar a conocer la información confidencial, así como a extremar la diligencia en el uso y conservación de la misma con el fin de evitar su posible conocimiento por terceros. A tal efecto, la empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas de seguridad técnicas y organizativas que resulten necesarias para preservar la confidencialidad de la información.

La empresa adjudicataria no podrá reproducir por ningún medio parte o la totalidad de la información confidencial del Departamento de Derechos Sociales sin su autorización previa.

La empresa adjudicataria se compromete a utilizar la información confidencial con la única finalidad de desarrollar la actividad objeto del presente contrato. En cualquier otro caso, deberá solicitar autorización escrita por parte de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, en virtud de la cual se permita de forma expresa la utilización de esa información confidencial de una manera diferente a la indicada.

18. SUBROGACION DEL PERSONAL TRABAJADOR

Procederá la subrogación del adjudicatario, en los derechos y obligaciones del personal contratado por la empresa adjudicataria del servicio en la actualidad, en los casos establecidos en la Ley o acordados en el correspondiente convenio colectivo. A efectos meramente informativos se adjunta la relación del personal actualmente adscrito al contrato, sin que la ANADP se responsabilice de la exactitud, completitud o veracidad de los mismos, todo ello sin perjuicio de los efectos jurídicos originados en la empresa suministradora de los mismos.

La relación jurídica entre la ANADP y la empresa contratante tiene exclusivamente carácter administrativo, no existiendo vínculo laboral alguno entre la ANADP y el personal de la adjudicataria.

19. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Una vez perfeccionado el contrato, el órgano de contratación solo puede modificar los elementos que lo integran de acuerdo con los límites establecidos en los artículos 114 a 115 en la Ley Foral de Contratos Públicos.

Asimismo, se podrán realizar aquellas modificaciones contempladas en el apartado 19 del Cuadro de Características, con arreglo al procedimiento y requisitos establecidos en los artículos 114 y 143 de la LFCP.

En ningún caso el importe acumulado de las modificaciones podrá exceder del 10% del valor de adjudicación del contrato.

VI. EXTINCIÓN DEL CONTRATO.

20. EXTINCIÓN DEL CONTRATO.

Podrán ser causas de resolución del contrato cualquiera de las contempladas en los artículos 160 y 232 de la LFCP, así como las señaladas en el apartado 20 del Cuadro de Características.

La falta de formalización por causas imputables al contratista o a la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas será causa de resolución conforme al artículo 160.1 I) de la LFCP.

En el supuesto de UTE o personas que participen conjuntamente en la licitación conforme al artículo 13 LFCP, cuando la causa de resolución afecte sólo a alguna de las integrantes o personas que participan conjuntamente, el órgano de contratación estará facultado para exigir el cumplimiento de las obligaciones contractuales al resto de integrantes o personas no afectadas por la causa de resolución, siempre que fueran solventes para los trabajos pendientes, o bien acordar la resolución del contrato.

21. RÉGIMEN JURÍDICO.

El contrato se registrará, en cuanto a su preparación, selección, efectos y extinción, por la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, y sus disposiciones reglamentarias. Supletoriamente se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado.

Este pliego, su Cuadro de Características y sus Anexos revestirán carácter contractual. En caso de discordancia entre este pliego y cualquiera del resto de documentos contractuales, prevalecerá este pliego.

22. RECURSOS Y RECLAMACIONES.

Las decisiones adoptadas por el órgano de contratación en relación con la adjudicación, interpretación, modificación y resolución de este contrato podrán ser objeto de recurso de alzada ante la Consejera de Derechos Sociales en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente al de su notificación a los interesados o, en su defecto, al de su publicación.

No obstante, con carácter potestativo y sustitutivo, estos pliegos, los actos de trámite o definitivos que les excluyan de la licitación o perjudiquen sus expectativas, los actos de adjudicación y, en tanto que puedan ser actos de adjudicación ilegales, las modificaciones del contrato, podrán ser objeto de reclamación en materia de contratación pública por parte de las empresas y profesionales interesados en la licitación. La reclamación podrá interponerse ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra en los plazos y por los motivos señalados en el artículo 124 de la LFC.

ANEXO I

HOJA RESUMEN DE DATOS DEL LICITADOR A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN, EN CUALQUIER FASE DEL PROCEDIMIENTO

1º.- Identificación de la persona individual/ empresario/ o licitadores en participación

2º.- Dirección completa y razón social.

3.- Número de teléfono:

4º.- Correo electrónico en que efectuar las notificaciones:

5º.- Persona de contacto:

ANEXO II

MODELO DE DECLARACION RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES EXIGIDAS PARA CONTRATAR CON LA ADMINISTRACIÓN A INCLUIR EN EL SOBRE A “DOCUMENTACIÓN GENERAL”

Don/Doña , con DNI. , en nombre propio/ en representación de (según proceda). , con domicilio en , con CIF , teléfono y fax , suscribe la presente DECLARACIÓN responsable manifestando:

1. Que tengo / Que la entidad por mí representada tiene (según proceda) capacidad para contratar con la Administración, y que la persona que firma la proposición en nombre del licitador cuenta con poder legalmente otorgado para representarle.
2. Que no estoy incurso (caso de ser persona individual) / Que ni la empresa ni sus administradores están incursos (según proceda) en ninguna de las causas de exclusión para contratar a que se refiere el artículo 22 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.
3. Que estoy al corriente / Que la empresa por mí representada está al corriente (según proceda) en el cumplimiento de las Obligaciones Tributarias, de Seguridad Social, de Seguridad y Salud en el trabajo y Prevención de Riesgos Laborales impuestas por las disposiciones vigentes.
4. Que dispongo / Que la empresa por mi representada dispone de la solvencia económica y financiera, técnica o profesional suficiente para llevar a cabo el presente contrato para el servicio de Teleasistencia de la Comunidad Foral de Navarra.
5. Que: (márquese la casilla que corresponda)
 - ☐ Que estoy al corriente en el pago del Impuesto de Actividades Económicas y no se ha dado de baja en la matrícula del citado Impuesto.
 - ☐ Que estoy exento del pago del Impuesto de Actividades Económicas
6. Que empleo a: (márquese la casilla que corresponda)
 - ☐ Menos de 50 trabajadores
 - ☐ 50 o más trabajadores y
 - ☐ Cumpló con la obligación de que, entre ellos, al menos el 2% sean trabajadores discapacitados, establecida por la Real Decreto Ley 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
 - ☐ Cumpló las medidas alternativas previstas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de trabajadores con discapacidad.
7. Que la empresa cuenta con procedimientos e instrucciones de trabajo para la salud laboral y el cuidado del medio ambiente.

8. Que se somete a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias con renuncia, al fuero jurisdiccional que pudiera corresponderle, en el caso de empresas extranjeras.
9. Que conozco y acepto el Pliego Regulador del Contrato para el servicio de Teleasistencia Básica y Avanzada de la Comunidad Foral de Navarra.
10. Que consiento expresamente la utilización del correo electrónico como medio para practicar notificaciones.

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido y firmo la presente declaración en,

Pamplona, a de de 2021

(Firma)

ANEXO III

MODELO DE OFERTA

D/Dña. con DNI y domicilio en calle , actuando en nombre propio o en representación de (táchese lo que no proceda) ... con CIF y domicilio en calle teléfono....., enterado de la licitación para la contratación para el servicio de Teleasistencia de la Comunidad Foral de Navarra, acepta incondicionalmente el Pliego Regulador que rige esta contratación y se compromete a realizar el servicio conforme a su propuesta técnica y en las siguientes condiciones que a continuación se detallan:

B) PROPOSICIÓN ECONÓMICA	PRECIO MÁXIMO DE LICITACIÓN Euros (SIN IVA)	IMPORTE OFERTADO
Servicio de Teleasistencia de la Comunidad Foral de Navarra: Precio del servicio mensual por terminal (P₁)	15,93	
Terminales de Teleasistencia y dispositivos periféricos - Precio por terminal GSM con UCR (P₂) - Precio por unidad UCR adicional (P₃) - Precio por unidad de dispositivo periférico (P₄) - Precio por unidad de dispositivo de teleasistencia móvil (P₅) - Precio por unidad de dispositivo de apertura remota (P₆)	155,00 30,00 40,00 120,00 250,00	

C) OTROS CRITERIOS VALORADOS MEDIANTE FORMULAS OBJETIVAS (Indicar el compromiso ofertado)	
1. Mejorar en organización y funcionamiento	
Por ofertar una reducción del tiempo máximo de instalación ordinaria establecida en 15 días a 10 días	
Por reducción del tiempo de activación del centro de respaldo para reemplazar al CA, en caso de incidencia grave, en un plazo máximo de 15 minutos	
2. Mejorar el servicio de atención a las personas usuarias	
Por ofertar mejoras en el programa de atención a las personas cuidadoras, especificando acciones o actividades a desarrollar, puntuándose cada acción con 2 puntos.	

Por ofertar ampliación de los recursos materiales y tecnológicos, puntuándose cada ampliación con 1 punto.	
--	--

D) CRITERIOS SOCIALES	
1. Porcentaje de contratos indefinidos sobre el total del personal adscrito al servicio objeto del contrato	
a) Superior o igual al 90%	
b) Superior o igual al 80%	
c) Superior o igual al 70%	
d) Superior o igual al 60%	
e) Superior o igual al 50%	
2. Grado de conciliación de la vida laboral y familiar de las personas contratadas	
a) Tengo instaurado un programa flexible de horarios, excedencias y permisos que posibilite la conciliación laboral y familiar	
b) Tengo instaurado un programa flexible de horarios y excedencias que posibilite la conciliación laboral y familiar	
c) Tengo instaurado un programa flexible de horarios que posibilite la conciliación laboral y familiar	

(Lugar, fecha y firma del licitador)

ANEXO IV
PERSONAL SUBROGADO

TELEASISTENCIA					
ANTIGÜEDAD	TIPO DE CONVENIO	CATEGORÍA	JORNADA	TIPO DE CONTRATO	SALARIO BRUTO ANUAL
05/10/1998	CONVENIO DEL METAL	JEFE ORGANIZACIÓN DE 2ª	100%	Indefinido completo (100)	28.504,92 €
22/11/1999	CONVENIO DEL METAL	TÉCNICO ORGANIZACIÓN 1ª GRUPO 5	100%	Indefinido completo (100)	23.992,78 €
18/04/2005	CONVENIO DEL METAL	PEON ESPECIALISTA GRUPO 6	50%	Indefinido completo (100)	14.892,22 €
16/01/2006	CONVENIO DEL METAL	OFICIAL 1ª GRUPO 5	100% (50%) (Reducción de jornada)	Indefinido completo (100)	11.937,32 €
22/02/2012	CONVENIO DEL METAL	JEFE ORGANIZACIÓN DE 2ª	100%	Indefinido completo (100)	31.645,48 €
22/02/2012	CONVENIO DEL METAL	JEFE ORGANIZACIÓN DE 2ª	12,50%	Indefinido parcial (200)	2.744,76 €

ACOMPANAMIENTO (NAVARRA)					
ANTIGÜEDAD	TIPO DE CONVENIO	CATEGORÍA	JORNADA	TIPO DE CONTRATO	SALARIO BRUTO ANUAL
01/03/2013	CONVENIO DE CALL CENTER	TELEOPERADORA	96,15%	Indefinido completo (100)	22.722,56 €
01/03/2013	CONVENIO DE CALL CENTER	TELEOPERADORA	96,15% (81,2%) (Reducción de jornada)	Indefinido completo (100)	17.999,66 €
01/03/2013	CONVENIO DE CALL CENTER	TELEOPERADORA	96,15% (83,4%) (Reducción de jornada)	Indefinido completo (100)	19.386,08 €
07/05/2018	CONVENIO DE CALL CENTER	GESTOR TELEFÓNICO	65,60%	Indefinido completo (100)	10.097,44 €
24/02/2020	CONVENIO DE CALL CENTER	GESTOR TELEFÓNICO	65,60%	Indefinido completo (100)	10.097,44 €
19/10/2020	CONVENIO DE CALL CENTER	TELEOPERADORA	50%	Eventual parcial (502)	7.277,48 €

ACOMPAÑAMIENTO (ZARAGOZA)					
ANTIGÜEDAD	TIPO DE CONVENIO	CATEGORIA	JORNADA	TIPO DE CONTRATO	SALARIO BRUTO ANUAL
01/01/1996	CONVENIO DE CALL CENTER	OPERADORA CA	100%	Indefinido completo (100)	23.378,63 €
01/04/2000	CONVENIO DE CALL CENTER	OPERADORA CA	100%	Indefinido completo (189)	22.558,91 €
01/03/2001	CONVENIO DE CALL CENTER	OPERADORA CA	100%	Indefinido completo (189)	27.416,47 €
01/03/2005	CONVENIO DE CALL CENTER	COORDINADOR	100%	Indefinido completo (100)	22.279,65 €
03/03/2020	CONVENIO DE CALL CENTER	COORDINADOR	100%	Temporal completo (401)	20.999,79 €
09/10/2020	CONVENIO DE CALL CENTER	OPERADOR CA	90%	Temporal parcial (502)	15.946,43 €
15/10/2020	CONVENIO DE CALL CENTER	OPERADORA CA	65%	Temporal parcial (501)	9.747,50 €

ANEXO V

INVENTARIO

TERMINALES			
Marca	Número	Antigüedad	Versión de firmware
Sacantronic 2020	2849	1998 hasta 2003	
Sacantronic 2025	1423	2003 hasta 2007	
Neat Neo	1707	2007 hasta 2021	06.01-9 (837), 06.07-9 (554), 07.01-13 (316)
STt Condigi Careline Anna	996	2011 hasta 2015	V0.3.2
Climax CTC-1032	375	2015	V8.3

ANEXO VI.I

MODELO DE DECLARACIÓN DE CESIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS EN RELACIÓN CON LA EJECUCIÓN DE ACTUACIONES DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA (PRTR)

Don/Doña, DNI, como Consejero Delegado/Gerente/ de la entidad, con NIF, y domicilio fiscal en

.....
que participa como contratista/subcontratista en el desarrollo de actuaciones necesarias para la consecución de los objetivos definidos en el Componente 22 “Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión”, declara conocer la normativa que es de aplicación, en particular los siguientes apartados del artículo 22, del Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia:

- La letra d) del apartado 2:

“recabar, a efectos de auditoría y control del uso de fondos en relación con las medidas destinadas a la ejecución de reformas y proyectos de inversión en el marco del plan de recuperación y resiliencia, en un formato electrónico que permita realizar búsquedas y en una base de datos única, las categorías armonizadas de datos siguientes:

i) el nombre del perceptor final de los fondos;

ii) el nombre del contratista y del subcontratista, cuando el perceptor final de los fondos sea un poder adjudicador de conformidad con el Derecho de la Unión o nacional en materia de contratación pública;

iii) los nombres, apellidos y fechas de nacimiento de los titulares reales del perceptor de los fondos o del contratista, según se define en el artículo 3, punto 6, de la Directiva (UE) 2015/849 del Parlamento Europeo y del Consejo (26);

iv) una lista de medidas para la ejecución de reformas y proyectos de inversión en el marco del plan de recuperación y resiliencia, junto con el importe total de la financiación pública de dichas medidas y que indique la cuantía de los fondos desembolsados en el marco del Mecanismo y de otros fondos de la Unión”;

- Apartado 3:

“Los datos personales mencionados en el apartado 2, letra d), del presente artículo solo serán tratados por los Estados miembros y por la Comisión a los efectos y duración de la correspondiente auditoría de la aprobación de la gestión presupuestaria y de los procedimientos de control relacionados con la utilización de los fondos relacionados con la aplicación de los acuerdos a que se refieren los artículos 15, apartado 2, y 23, apartado 1. En el marco del procedimiento de aprobación de la gestión de la Comisión, de conformidad con el artículo 319 del TFUE, el Mecanismo estará sujeto a la presentación de informes en el marco de la información financiera y de rendición de cuentas integrada a que se refiere el artículo 247 del Reglamento Financiero y, en particular, por separado, en el informe anual de gestión y rendimiento”.

Conforme al marco jurídico expuesto, manifiesta acceder a la cesión y tratamiento de los datos con los fines expresamente relacionados en los artículos citados.

En, a de de 2021

Fdo.

Cargo:

ANEXO VI.II

MODELO DECLARACIÓN DE COMPROMISO EN RELACIÓN CON LA EJECUCIÓN DE ACTUACIONES DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA (PRTR)

Don/Doña, DNI, como Consejero Delegado/Gerente/ de la entidad, con NIF, y domicilio fiscal en

.....
que participa como contratista/subcontratista en el desarrollo de actuaciones necesarias para la consecución de los objetivos definidos en el Componente 22 *“Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión”* manifiesta el compromiso de la entidad que representa con los estándares más exigentes en relación con el cumplimiento de las normas jurídicas, éticas y morales, adoptando las medidas necesarias para prevenir y detectar el fraude, la corrupción y los conflictos de interés, comunicando en su caso a las autoridades que proceda los incumplimientos observados.

Adicionalmente, atendiendo al contenido del PRTR, se compromete a respetar los principios de economía circular y evitar impactos negativos significativos en el medio ambiente en la ejecución de las actuaciones llevadas a cabo en el marco de dicho Plan, y manifiesta que no incurre en doble financiación y que, en su caso, no le consta riesgo de incompatibilidad con el régimen de ayudas de Estado.

En, a de de 2021

Fdo.

Cargo:

ANEXO VII

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE TELEASISTENCIA DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

ÍNDICE

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. DATOS DE PARTIDA**
 - 2.1. Situación actual
 - A. Recepción de Llamadas
 - B. Llamadas a las Personas Beneficiarias del Servicio de Acompañamiento
 - C. Gestión de los Terminales
 - D. Llamadas Técnicas
 - E. Gestión del Servicio
- 3. OBJETO DEL CONTRATO**
- 4. OBJETIVOS**
- 5. ALCANCE DEL CONTRATO**
- 6. PEFIL Y TIPOLOGÍA DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO**
- 7. REQUISITOS DE ACCESO DEL SERVICIO**
- 8. MODALIDADES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA**
- 9. ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA**
- 10. INFORMACIÓN, VALORACIÓN Y ACCESO AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA**
- 11. MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA**
- 12. GESTIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA**
 - 12.1. Condiciones Generales para la Prestación
 - 12.1.1. Funciones que competen a la ANADP
 - 12.1.2. Funciones que competen a la Empresa Adjudicataria
 - 12.2. Transferencia de información
 - 12.3. Acceso al Servicio de Teleasistencia
 - 12.4. Contacto inicial e instalación
 - 12.5. Servicios de garantía, mantenimiento y reposición del equipamiento técnico
 - 12.6. Suspensión temporal del servicio
 - 12.7. Baja definitiva en el servicio
- 13. PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO**
- 14. RELACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO**
 - 14.1. Prestación del servicio
 - 14.2. Información
 - 14.3. Cesión de llaves
 - 14.4. Quejas, reclamaciones y sugerencias
 - 14.5. Gestiones económicas
 - 14.6. Derechos y deberes de las personas usuarias del servicio de Teleasistencia

15. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

- 15.1. Comunicaciones bidireccionales entre la persona usuaria y el Centro de Atención
 - 15.1.1. Tipologías de las llamadas
 - 15.1.2. Comunicaciones según el nivel de asistencia
 - 15.1.3. Avisos producidos automáticamente por el sistema
 - 15.1.4. Actuaciones ante emergencias y movilización de recursos
 - 15.1.5. Intervenciones domiciliarias
 - 15.1.6. Programas de atención a la persona cuidadora.

16. RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS

- 16.1. Centros de Atención
- 16.2. Centro de apoyo
- 16.3. Centralita telefónica
- 16.4. Zona de Custodia de llaves
- 16.5. Almacén
- 16.6. Software de atención
- 16.7. Unidad Móvil
- 16.8. Terminales de Teleasistencia domiciliaria
- 16.9. Unidad de control remoto
- 16.10. Dispositivos periféricos
- 16.11. Dispositivos para personas con problemas de comunicación
- 16.12. Teleasistencia móvil
- 16.13. Apertura remota de puertas

17. RECURSOS HUMANOS

- 17.1. Responsable del Servicio de Teleasistencia
- 17.2. Responsable del Centro de Atención
- 17.3. Coordinador/a del servicio
- 17.4. Supervisor/a de Teleasistencia
- 17.5. Teleoperadoras/es
- 17.6. Equipo de Oficiales de Unidad Móvil
- 17.7. Técnicas/os Instaladoras/es

18. FORMACIÓN DEL PERSONAL

- 18.1. Formación Inicial
- 18.2. Formación continua
- 18.3. Política de Recursos Humanos

19. COORDINACIÓN

- 19.1. Empresa Adjudicataria y la ANADP
- 19.2. Empresa Adjudicataria y Servicio Social de Base y Centro de Salud

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

- 20.1. Plan de Calidad
- 20.2. Verificación del cumplimiento y medición de indicadores de calidad
- 20.3. Estándares de calidad
- 20.4. Protocolos de Gestión del Servicio

21. BASES PARA LA PRESENTACIÓN DEL PROYECTO TÉCNICO

22. ANEXOS

1. INTRODUCCIÓN

El servicio de Teleasistencia es un servicio social de atención personalizada, que permite a las personas usuarias disponer de un servicio de atención permanente las 24 horas, todos los días del año, atendido por profesionales con formación especializada. Pretende dar una respuesta adecuada a situaciones de emergencia, inseguridad, soledad y aislamiento, mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información y apoyo de medios personales necesarios, incluida la movilización de recursos si fuera necesario. Todo ello con el fin de favorecer la permanencia de las personas en su medio habitual.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, establece la necesidad de prestar una atención a las personas en situación de dependencia de forma integral, integrada y personalizada y de promover las condiciones precisas para que puedan llevar una vida con el mayor grado de autonomía posible, intentando que permanezcan en el entorno en el que desarrollan su vida siempre que sea posible. En dicha norma, en el catálogo de los servicios, en el artículo 22 aparece señalado el Servicio de Teleasistencia, como un servicio que se prestará a las personas que no reciban servicios de atención residencial y así lo establezca su Programa Individual de Atención.

La Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicio Sociales, tiene como objeto fundamental conseguir el bienestar social de la población en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, garantizando el derecho universal de acceso a los servicios sociales, para lo que ha configurado un sistema público de servicios sociales que integra la atención a las personas dependientes.

A su vez, el Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio, aprobó la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General, mediante la que se determina el conjunto de prestaciones del sistema público de servicios sociales, cuyo ámbito de aplicación se extiende a todo el territorio de la Comunidad Foral de Navarra.

El Servicio Telefónico de Emergencia se define en la misma en su Anexo I, (apartado B3, para personas en situación de dependencia, apartado C3, para personas mayores de 65 años, apartado D7, personas menores de 65 años con discapacidad apartado E3, para personas menores de 65 con enfermedad mental grave), como un servicio de carácter preventivo que consiste en la instalación en el domicilio de un dispositivo electrónico conectado a una central, con el fin de proporcionar seguridad a las personas y responder a las situaciones de emergencia, inseguridad, soledad o aislamiento que puedan producirse, movilizandolos recursos necesarios para dar respuesta a las mismas.

El Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en

situación de dependencia, señala que dentro de los servicios y prestaciones para los grados I, II y III de dependencia, estará el servicio de teleasistencia, su intensidad e incompatibilidades.

La Resolución de 15 de enero de 2018, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre la determinación del contenido del servicio de teleasistencia básica y avanzada.

La estrategia de envejecimiento activo y saludable de Navarra 2017-2022 tiene como finalidad promover que el envejecimiento de la población de Navarra se produzca con la máxima capacidad funcional y con la mejor calidad de vida, de manera que las personas permanezcan activas, autónomas e independientes durante el mayor tiempo posible. Dentro de las áreas estratégicas hay dos relacionadas con el Servicio de Teleasistencia. El área de servicios sociales, de salud y comunitario, cuenta con una línea de actuación, que promueve la detección de situaciones de soledad y diseño de servicios para personas con escasa o nula red de apoyo. El área Cuidar y cuidarse desarrolla la línea de actuación, el apoyo a personas cuidadoras en el proceso de cuidado, teniendo en cuenta las diferencias sociales en cuanto a posibilidades y necesidades.

Por su lado, el Plan estratégico de Servicio Sociales de Navarra 2019-2023 marca una serie de actuaciones estratégicas. Dentro de la línea estratégica 1, “Desarrollar prestaciones de valor”, contamos con varias actuaciones, entre ellas, la actuación 1.5. *Pilotaje y perfeccionamiento de intervenciones y servicios, especialmente virtuales, domiciliarios y de medio abierto, de carácter general*, que determina la importancia de perfeccionar y pilotar servicios virtuales, domiciliarios y de medio abierto de los servicios generales y especialmente de su capacidad de abordar situaciones de fragilidad y de evitar la prescripción de servicios diurnos y residencias específicos o segmentados. Una de las acciones que describe es la realización de procesos de mejora de servicios ya existentes.

Dentro de la línea estratégica 2, “Reorganizar para ser más eficientes”, está la Actuación 2.1. Organización de la atención a las situaciones de urgencia y emergencia, en la que trata de estructurar de forma clara y homogénea en todo el territorio la forma de acceso urgente al sistema público de servicios sociales y la participación de esta rama de la política social en las situaciones de emergencia a las que concurre junto a la sanitaria o la de seguridad. Uno de los objetivos es la mejora de la accesibilidad y agilidad en la intervención con las personas que presentan una necesidad inmediata de atención por parte de los servicios sociales.

Finalmente, el Plan de Discapacidad de Navarra 2019-2025, dentro de los 7 objetivos que vertebran el plan, el objetivo general 1, *Dar respuesta a las necesidades de apoyo de las personas con discapacidad para su autonomía personal e inclusión* y el objetivo general 6, *Mejorar las condiciones de accesibilidad de los entornos, bienes, productos y servicios, en particular de aquellos de competencia pública*, vinculan directamente con la finalidad y objeto del Servicio de Teleasistencia, tal como hemos señalado al inicio.

2. DATOS DE PARTIDA

2.1. Situación Actual

En la actualidad el Gobierno de Navarra para ofrecer el servicio de Teleasistencia, dispone de una planta de terminales de teleasistencia instalados en los domicilios de los usuarios, una central de recepción de llamadas en SOS Navarra con unos puestos de operador instalados en SOS Navarra y la empresa que ofrece el servicio de llamadas de atención asociado a teleasistencia cuenta con 6 puestos de operadores en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes.

Las personas que son beneficiarias del servicio disponen de un dispositivo de activación remota o portátil de fácil manejo adaptado a las condiciones físicas y/o psíquicas de cada persona usuaria para que, en caso de emergencia, puedan ponerse en contacto con el centro de atención de llamadas o SOS Navarra-112, de la Agencia Navarra de Emergencias. La empresa adjudicataria suministra e instala los terminales que se ajustan a las necesidades que la administración le solicite en los domicilios de los usuarios.

El sistema de recepción de llamadas está instalado en SOS Navarra y está integrado en los sistemas de recepción de emergencias de dicho organismo. Las llamadas son recogidas por los operadores de SOS para ser atendida. Dicha llamada se puede encaminar a otro centro de atención en función de la programación que se determine.

Al entrar la llamada, el sistema identifica a la persona llamante, permite ponerse en comunicación con ella y muestra información relevante sobre la misma: datos sanitarios y personales. Todo ello con un protocolo y formatos ya establecidos, con estándares de calidad definidos que se mantienen en todo momento.

La empresa adjudicataria también se encarga de la instalación y recogida de los terminales, así como de mantenerlos y repararlos de acuerdo a las instrucciones dadas por el Gobierno de Navarra, así como de su sustitución si fuera necesario. Los terminales son propiedad del Gobierno de Navarra y compatibles con cualquier sistema de telecomunicación.

La empresa adjudicatariase encarga de mantener, instalar, suministrar todos los elementos necesarios y gestionar el sistema durante todo el periodo del contrato garantizando el nivel de servicio exigido.

A) Recepción de llamadas

Cuando un usuario pulsa el botón del medallón, el terminal de usuario realiza automáticamente una llamada a un número programado en el terminal que se recibe en la central instalada en SOS Navarra. Además de la propia llamada el terminal envía tonos DTMF que el sistema utiliza para determinar el usuario llamante.

Cuando entra una llamada, en todos los puestos de SOS Navarra aparece un mensaje que avisa de la entrada de una llamada de teleasistencia. El operador que decide aceptar la llamada, establece comunicación con el usuario. El resto de operadores ya no pueden recoger

la llamada. En la pantalla, automáticamente, aparece la información del usuario llamante. Esta información está contenida en una base de datos de usuarios y contiene información personal del usuario, como nombre, apellidos, etc.... El operador atiende la llamada y pulsa un botón al hablar para silenciar el micrófono del usuario para que no se produzcan acoplos en el terminal de usuario. Al terminar de hablar el operador libera el botón para activar de nuevo el micrófono del usuario y poder escuchar. En este momento, el actual adjudicatario es responsable del sistema de recepción de llamadas de teleasistencia.

Llamadas de emergencia (de las personas beneficiarias): Actualmente los operadores de SOS Navarra atienden la totalidad de las llamadas realizadas por los usuarios de teleasistencia utilizando la central y los puestos de operador que se han mencionado anteriormente. Anualmente se reciben en torno a 40.000 llamadas de usuarios de teleasistencia. Un porcentaje elevado de esas llamadas no son llamadas de emergencia sino pulsaciones del medallón por error.

B) Llamadas a las personas beneficiarias del servicio de acompañamiento.

Son las llamadas telefónicas periódicas que se realizan para el seguimiento personal, social y familiar de los usuarios del Servicio Telefónico de Emergencia, que permite el mantenimiento de las personas en su domicilio con mayor calidad de vida.

Las comunicaciones emitidas por el Centro de Atención durante 2020 han sido:

LLAMADAS ATENDIDAS EMITIDAS DESDE EL CENTRO DE ATENCION		
CONCEPTO	TOTAL	% SOBRE TOTAL
4.1 Agendas comprobar resolución emergencia	1.615	2,1%
4.2 Agendas tras hospitalización	78	0,1%
4.3 Agendas Duelo	76	0,1%
4.4 Agendas recordar citas médicas	54	0,1%
4.5 Agendas Post-Conexión para completar expediente y comprobar comprensión del sistema	1.183	1,5%
4.6 Llamadas de acompañamiento	68.128	86,7%
4.7 Agendas Cumpleaños	7.211	9,2%
4.8 Otros	150	0,2%
Nº TOTAL LLAMADAS EMITIDAS	78.495	100%

En cuanto a la evolución de llamadas atendidas:

2020	ENE	FEB	MAR	AB	MAYO	JUN	JUL	AGO.	SEPT	OCT	NOV	DIC
EMITIDAS ATENDIDAS	7.139	5.254	6.799	6.818	7.022	6.767	7.770	5.389	6.236	6.213	6.551	6.580
RECIBIDAS	1.101	1.159	1.254	969	1.192	966	959	1.259	937	862	879	1.289
TOTAL	8.240	6.413	8.053	7.787	8.214	7.733	8.729	6.648	7.173	7.075	7.430	7.869

C) Gestión de los terminales

La actual adjudicataria del servicio de teleasistencia realiza la gestión de los terminales, su configuración, mantenimiento y todos los aspectos de índole técnica asociados a los terminales. El correcto funcionamiento de los terminales es responsabilidad absoluta de la empresa adjudicataria.

D) Llamadas técnicas.

Las llamadas técnicas son llamadas que realizan los terminales de teleasistencia al sistema que gestiona. Son llamadas transparentes para el usuario y dan información sobre las posibles alarmas que se produzcan y el estado de los terminales. Al menos una vez al mes, el terminal realiza una llamada técnica a un número fijo determinado del Gobierno de Navarra. También hay otro tipo de llamadas técnicas por alarmas de falta de batería del medallón, batería del terminal baja, que el terminal anuncia al sistema.

La empresa adjudicataria del servicio de teleasistencia realiza la labor de recogida de estas llamadas técnicas y actúa en consecuencia, resolviendo en cada caso el problema que haya surgido.

E) Gestión del servicio

Los datos obtenidos en 2018, 2019 y 2020 en cuanto a instalaciones son:

Nº Personas Usuarias 2018	Activos fin año anterior	Altas nuevas	Bajas definitivas en activo	Usuarios/as en Activo 31 de diciembre
Personas Titulares	7.753	1.458	1.462	7.747
Con 2º Medallón	293	91	87	299
Total	8.046	1.549	1.549	8.046

Nº Personas Usuarias 2019	Activos fin año anterior	Altas nuevas	Bajas definitivas en activo	Usuarios/as en Activo 31 de diciembre
Personas Titulares	7.747	1.055	1.290	7.512
Con 2º Medallón	299	92	88	303
Total	8.046	1.147	1.378	7.815

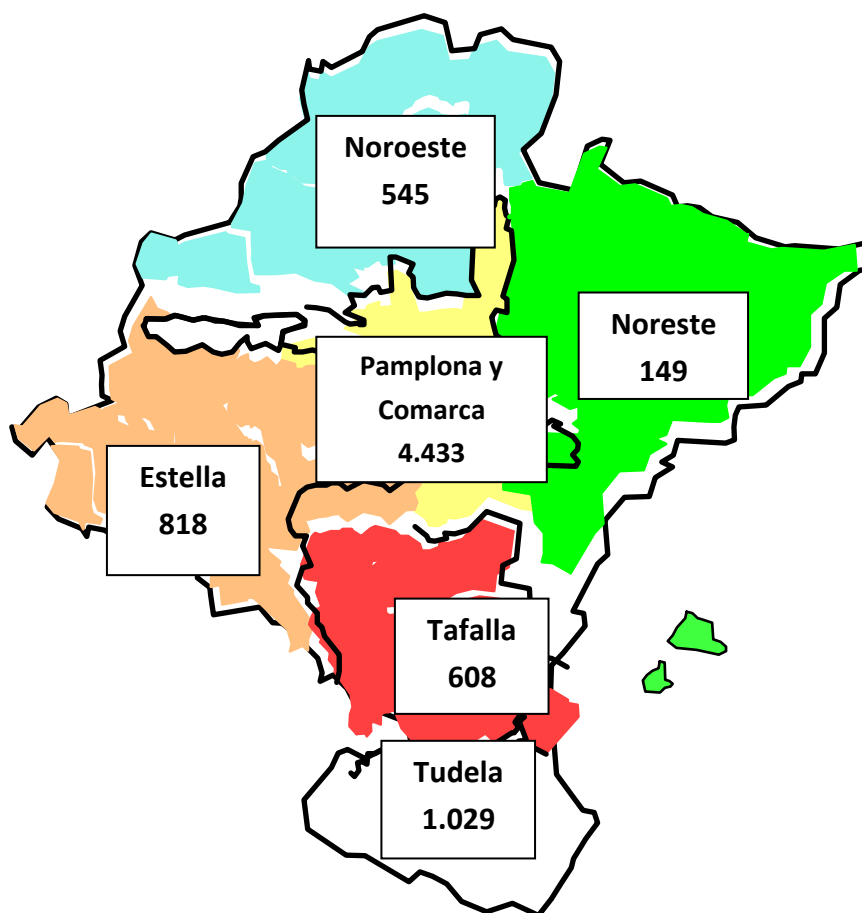
N.º Personas Usuarias 2020	Activos fin año anterior	Altas nuevas	Bajas definitivas en activo	Usuarios/as en Activo 31 de diciembre
Personas Titulares	7.512	979	1.176	7.315
Con 2º Medallón	303	50	86	267
Total	7.815	1.029	1.262	7.582

- En cuanto a altas y bajas de estos tres años los datos son:

	Año 2018	Año 2019	Año 2020
Número de primeros medallones instalados	1.458	1.055	979
Número de segundos medallones instalados	91	92	50
Media de altas mensuales de primeros terminales	121	88	82
Media de bajas mensuales de primeros terminales	122	107	98
Media de altas mensuales de segundos terminales	8	8	4
Media de bajas mensuales de segundos terminales	7	7	7

- Datos por zonas geográficas con fecha 31/12/2020:

Área Pamplona y Comarca	4.433
Área Navarra Noreste	149
Área Navarra Noroeste	545
Área Estella	818
Área Tafalla	608
Área Tudela	1.029
TOTAL	7.582



- Las personas en activo por grupo de edad y sexo a 31 de diciembre de 2020:

Edad		Hombres	Mujeres	Total
10	14			
15	19			
20	24			
25	29	1	0	1
30	34	1	1	2
35	39	1	3	4
40	44	5	8	13
45	49	9	9	18
50	54	14	19	33
55	59	20	30	50
60	64	27	39	66
65	69	37	91	128
70	74	86	225	311
75	79	172	613	785
80	84	292	1.197	1.489
85	89	502	1.964	2.466
90	94	337	1.374	1.711
95	121	89	416	505
Total		1.593	5.989	7.582

- Las personas en activo por sexo y convivencia a 31 de diciembre 2020:

Hombres

Edad		Solo	Con otra persona mayor	Con otra persona mayor con discapacidad	Con persona joven	Con persona joven con discapacidad
10	14					
15	19					
20	24					
25	29		1			
30	34				1	
35	39		1			
40	44	3	1		1	
45	49	5	1		3	
50	54	11	3			
55	59	11	5		4	
60	64	12	8		7	
65	69	19	11	1	6	
70	74	49	32	1	3	1
75	79	90	70	1	11	

Edad		Solo	Con otra persona mayor	Con otra persona mayor con discapacidad	Con persona joven	Con persona joven con discapacidad
80	84	147	126		15	4
85	89	221	236	1	39	5
90	94	130	174		33	
95	121	40	34	1	14	
Total		738	703	5	137	10

Mujeres

Edad		Sola	Con otra persona mayor	Con otra persona mayor con discapacidad	Con persona joven	Con persona joven con discapacidad
10	14					
15	19					
20	24					
25	29					
30	34	1				
35	39				3	
40	44	2	1		5	
45	49	3	2		4	
50	54	5	6		8	
55	59	13	11	1	5	
60	64	22	15	0	1	1
65	69	61	16	2	12	
70	74	153	43		26	3
75	79	413	154		39	7
80	84	796	278	3	106	14
85	89	1.313	419	14	200	18
90	94	907	225	7	220	15
95	121	268	55	3	86	4
Total		3.956	1.225	30	712	62

- Las personas en activo por área de servicios sociales a 31 de diciembre de 2020:

Hombres

Edad		Noroeste	Noreste	Estella	Tafalla	Tudela	Pamplona y Comarca
10	14						
15	19						
20	24						
25	29					1	
30	34						1
35	39	1					
40	44						5
45	49	1		1		1	6
50	54	1	1	1		1	10

ANEXO VII: Pliego de condiciones técnicas del Servicio de Teleasistencia (2022-2027)

Edad		Noroeste	Noreste	Estella	Tafalla	Tudela	Pamplona y Comarca
55	59	2		2	4	1	11
60	64	2	1	5	2	2	15
65	69	6		4		2	25
70	74	5	2	11	9	8	51
75	79	11	3	17	10	24	107
80	84	23	6	26	25	42	170
85	89	41	14	63	46	68	270
90	94	17	13	34	28	59	186
95	121	5	4	9	6	14	51
Total		115	44	173	130	223	908

Mujeres

Edad		Noroeste	Noreste	Estella	Tafalla	Tudela	Pamplona y Comarca
10	14						
15	19						
20	24						
25	29						
30	34						1
35	39				1	1	1
40	44	2		1			5
45	49					2	7
50	54	3	1		1	1	13
55	59	2		4	1	4	19
60	64	2	1	4	5	4	23
65	69	4		12	5	9	61
70	74	15	3	12	15	20	160
75	79	33	1	64	38	83	394
80	84	89	14	115	85	164	730
85	89	142	45	211	180	283	1.103
90	94	112	30	177	121	176	758
95	121	26	10	45	26	59	250
Total		430	105	645	478	806	3.525

- Personas atendidas en 2020 (activos a 31 de diciembre más las bajas de 2020):

Edad		Hombres	Mujeres	Total
10	14			
15	19			
20	24			
25	29	1		1
30	34	1	3	4
35	39	1	3	4
40	44	6	8	14
45	49	10	10	20

ANEXO VII: Pliego de condiciones técnicas del Servicio de Teleasistencia (2022-2027)

Edad		Hombres	Mujeres	Total
50	54	15	20	35
55	59	22	31	53
60	64	32	47	79
65	69	44	99	143
70	74	104	241	345
75	79	192	671	863
80	84	340	1.324	1.664
85	89	604	2.245	2.849
90	94	430	1.649	2.079
95	121	133	558	691
Total		1.935	6.909	8.844

- Personas atendidas en 2020 por sexo y convivencia:

Hombres

Edad		Solo	Con otra persona mayo	Con otra persona mayor con discapacidad	Con persona joven	Con persona joven con discapacidad
10	14					
15	19					
20	24					
25	29		1			
30	34				1	
35	39		1			
40	44	3	2		1	
45	49	6	1		3	
50	54	12	3			
55	59	11	6		5	
60	64	14	9		8	1
65	69	25	12	1	6	
70	74	59	39	1	4	1
75	79	102	76	1	13	
80	84	170	147		19	4
85	89	261	290	1	46	6
90	94	176	211		43	
95	121	63	48	1	21	
Total		902	846	5	170	12

Mujeres

Edad		Solo	Con otra persona mayor	Con otra persona mayor con discapacidad	Con persona joven	Con persona joven con discapacidad
10	14					
15	19					
20	24					
25	29					
30	34	1	1		1	
35	39				3	
40	44	2	1		5	
45	49	3	3		4	
50	54	5	7		8	
55	59	13	11	1	6	
60	64	26	16		4	1
65	69	64	19	2	14	
70	74	163	48		27	3
75	79	453	166		45	7
80	84	872	314	4	117	17
85	89	1.492	483	17	232	21
90	94	1.070	280	8	276	15
95	121	347	75	3	127	6
Total		4.511	1.424	35	869	70

- Personas atendidas en situación de dependencia a 31 de diciembre de 2020

GRADO DE DEPENDENCIA	TOTAL
Dependiente moderado	1.487
Dependiente severo	878
Gran Dependiente	262
Total	2.627

- Resumen de los datos

En 2020 se atendieron con resultado exitoso 91.364 llamadas.

Las llamadas se dividen en 78.538 llamadas salientes o realizadas por las operadoras y que han sido atendidas por los usuarios, y 12.8126 entrantes, o emitidas por las personas usuarias o sus contactos. Estas cifras suponen un promedio de 1,0 llamadas atendidas por domicilio y mes.

Se han atendido 1.615 agendas para comprobar la resolución de una emergencia.

Se realizaron 21.048 llamadas salientes donde no se obtuvo respuesta por parte de las personas usuarias.

En total, las comunicaciones atendidas y realizadas por el servicio ascienden a 112.412, un promedio de 1,3 llamadas totales por domicilio y mes.

En cuanto a la satisfacción de las personas usuarias, se han realizado 150 encuestas relativas a la atención de las diferentes operadoras, siendo su resultado muy positivo. La puntuación promedio otorgada ha sido de 8,7, siendo la puntuación posible entre 0 y 10. Quedando así comprobada la alta calidad en la prestación del servicio.

Se observa una disminución en el número de personas usuarias en activo. A final del año 2020 se prestaba servicio a 7.582, cifra inferior en un 3% a los 7.815 con los que se finalizó el año 2019. La principal causa detectada en la falta de progreso de las altas en el servicio y la aceleración de las bajas por su lado, son los estrictos requisitos de compatibilidad del dispositivo de teleasistencia con la línea telefónica del domicilio, no pudiendo ser compatible con cajas de voz adaptadas a la línea de teléfono, ni a través de líneas móviles.

2021	TERMINALES ACTIVOS TODO EL MES	ALTAS	BAJAS	TERMINALES ACTIVOS A 31 DE MARZO
ENERO	7.445	88	137	7.533
FEBRERO	7.435	113	104	7.548
MARZO	7.463	114	82	7.544

3. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto de este documento, el establecimiento de las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa/entidad que pueda ser adjudicataria de la prestación del servicio de Teleasistencia en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

El Servicio Público de Teleasistencia de la Comunidad Foral de Navarra se define como un servicio técnico de apoyo e intervención social, enmarcado en el contexto de los servicios garantizados de la Cartera del Departamento de Derechos Sociales.

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, con el fin de favorecer la permanencia de las personas usuarias en su entorno habitual, previniendo su dependencia y promocionando su autonomía personal, así como detectar, prevenir y en su caso intervenir en situaciones de riesgo.

Permite a las personas usuarias, fundamentalmente, a través de una llamada telefónica por medio de un equipamiento tecnológico específico que facilita dicha llamada, disponer de un servicio de atención permanente las 24 horas del día y todos los días del año, siendo atendido desde una central de teleasistencia por personas específicamente preparadas, que dan respuesta a situaciones de emergencia o necesidad social, por medios propios o bien movilizando recursos comunitarios.

El equipamiento domiciliario de las personas beneficiarias, consta de terminal conectado a una línea de comunicaciones de las personas y de una unidad de control remoto. Este documento prevé también la existencia de otros dispositivos diferentes a la unidad de control remoto conectados con el terminal: dispositivos de seguridad por riesgos relacionados con el hogar, dispositivos de seguridad por riesgos relacionados con la persona, terminales móviles de uso fuera del domicilio y terminales adaptados a personas que no se comunican oralmente.

Todo ello va a permitir que la teleasistencia se conforme como un servicio preventivo y de proximidad, que, con la instalación de tecnología adecuada, actúe de manera preventiva y detecte situaciones de emergencia para dar una respuesta rápida y eficaz.

La comunicación entre el equipo de atención y la persona usuaria que se encuentra en situación de necesidad puede activarse tanto a petición de la persona como desde el propio servicio cuando existen causas que lleven a suponer que puede estarse produciendo una situación de riesgo.

4. OBJETIVOS

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

Además, contamos con objetivos que fundamentan el Servicio:

- Garantizar un adecuado nivel de servicio socio-sanitario a las personas dependientes, personas mayores y personas con discapacidad, con limitaciones físicas, psíquicas y/o sociales que así lo requieran.
- Asistir a las personas beneficiarias del servicio en todo el territorio de la Comunidad Foral de Navarra, llegando a las zonas rurales y despobladas.
- Asegurar la intervención de forma inmediata en caso de emergencia personal, social o sanitaria.
- Evitar o retrasar la institucionalización de la persona usuaria.
- Evitar problemas de aislamiento y soledad.
- Detectar, derivar y prevenir situaciones de riesgo, mediante un seguimiento personalizado.
- Proporcionar seguridad y apoyo a la persona usuaria y a su 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.
- Garantizar la comunicación y atención las 24 horas del día, los 365 días del año de forma ininterrumpida y permanente.

- Realizar seguimientos de las personas usuarias para detectar posibles alertas y/o riesgos de tipo social y/o relacionados con la salud de la persona usuaria, así como para dar apoyo y acompañamiento en momentos de crisis o necesidades especiales.

5. ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance de este contrato se establece en los términos y condiciones descritos en este pliego, aunque de manera general, las prestaciones son las siguientes:

- Valoración inicial y periódica del perfil de la persona usuaria y de su entorno, al objeto de detectar las necesidades de atención que requiere la persona, y poder así elaborar su plan de teleasistencia personalizado. Esta valoración viene a complementar la valoración inicial proveniente de los informes sociosanitarios que se aportan en la solicitud (centro de servicios sociales o centro de salud) y debe señalar los indicadores de vulnerabilidad físicos, psicoemocionales y socioeconómicos de cada persona usuaria. El objetivo principal de esta valoración es poder diseñar un plan global de intervención de la persona usuaria, identificando aquellos problemas susceptibles de ser atendidos por los servicios sociosanitarios, en donde quede incluido el servicio de teleasistencia. Para llevar a cabo esta labor, se requerirá el diseño de un sistema de gestión orientado a mejorar la coordinación de este servicio con la atención primaria tanto, de los servicios sociales como de los centros de salud. Este plan de intervención debe elaborarse con la participación y aprobación de la persona usuaria y de su entorno sociofamiliar.

Dicho plan de intervención se remitirá a la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas (en adelante ANADP) de manera informática. Siempre que se produzca una variación del mismo, y que dé lugar a la elaboración de un nuevo plan de intervención, se deberá remitir al citado Organismo.

- Instalación, puesta en funcionamiento, mantenimiento y reparación de los equipos de teleasistencia que permanecerán en los domicilios de las personas usuarias en régimen de cesión de uso.
- Atención disponible de manera permanente, mediante comunicación interpersonal, bidireccional, las 24 horas del día, los 365 días del año entre la persona usuaria y el centro de atención.
- Atención Inmediata de las situaciones de emergencia: como emergencias sanitarias, robos o incendios, para lo que se mantendrá permanente conexión y coordinación con el Centro de Coordinación de Emergencias SOS NAVARRA y se movilizarán los recursos comunitarios procedentes o un servicio propio de atención presencial para situaciones de otro tipo cuando se requieran cuidados personales no sanitarios.
- Atención, seguimiento y reevaluación de riesgos mediante los dispositivos instalados en el domicilio o portados por la persona usuaria.

- Información oral a las personas usuarias sobre el uso y características de los dispositivos tecnológicos con la entrega de instrucciones de uso escritas.
- Seguimiento telefónico a las personas usuarias para apoyo, evaluación y seguimiento de la situación de la persona, mediante la comunicación periódica, la visita domiciliaria, la gestión de la agenda personalizada, etc.
- Atención con teleasistencia móvil, incluyendo la geolocalización cuando la persona usuaria es susceptible de ese dispositivo y se encuentre fuera del domicilio, para su seguridad y tranquilidad y la de sus familiares.
- Información y orientación sobre los recursos sociales existentes que puedan ser de utilidad para las personas usuarias.
- Programas de Promoción y prevención del envejecimiento activo.
- Programa de atención y apoyo a los familiares, cuidadores de las personas beneficiarias en el ejercicio de su cuidado.

6. PERFIL Y TIPOLOGÍA DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

Tal y como marca la Cartera de Servicios Sociales de la Comunidad Foral de Navarra, con carácter general, podrán ser beneficiarias del Servicio de Teleasistencia público de Gobierno de Navarra las personas con los perfiles siguientes:

1. Personas mayores de 65 años, priorizando a las mayores que vivan solas.
2. Personas con 18 o más años, en situación de dependencia conocida por resolución administrativa del órgano competente, que incorpore el Servicio de Teleasistencia en su programa individualizado de atención (PIA).
3. Personas mayores de 18 años con discapacidad igual o superior al 33%.

Además, podrán beneficiarse de este servicio las personas con enfermedades graves o crónicas que aun no cumpliendo los anteriores supuestos se encuentren en una situación de vulnerabilidad socio-sanitaria alta y riesgo de aislamiento severo (no atendidos por servicios especializados).

Asimismo, podemos hacer una clasificación por tipologías de persona usuaria del Servicio de Teleasistencia, existiendo tres tipos de personas usuarias:

- Persona usuaria titular del servicio (tipo A): es la persona que reúne los requisitos necesarios para ser usuaria del Servicio de Teleasistencia. En su domicilio se instalará un terminal y se le entregará una unidad de control remoto (UCR)
- Persona beneficiaria con unidad de control remoto adicional (tipo B): es la persona que convive con el titular del servicio y, a su vez, reúne los requisitos para ser también usuaria y manifiesta que también necesita el servicio. Esta segunda persona usuaria dispondrá también de una unidad de control remoto para su uso exclusivo. En caso de que el titular (tipo A) se dé de baja, la persona usuaria de tipo B pasará a ser el titular del servicio.

- Persona beneficiaria sin unidad de control remoto adicional (tipo C): es la persona que convive con el titular y necesita las prestaciones y atenciones que el servicio proporciona, pero no tiene capacidad física, psíquica o sensorial para poder solicitar por sí misma esta atención y, por lo tanto, no puede hacer uso de la UCR.
- La persona usuaria tipo C será dada de baja cuando el titular se dé de baja, a no ser que otra persona que conviva, sea o no usuaria del servicio, lo utilice en su nombre.

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, que tengan limitadas seriamente sus funciones cognitivas.

No obstante, en dichos casos podrá considerarse el servicio de teleasistencia como apoyo a cuidadores principales de estas personas.

7. REQUISITOS DE ACCESO AL SERVICIO

Además de ajustarse a alguno de los perfiles anteriormente descritos en el punto 6, las personas usuarias del servicio deberán:

- Disponer de una red eléctrica en el domicilio para que el aparato esté permanentemente conectado.
- Tener capacidad la persona interesada o, en su caso, la persona con la que conviva, para realizar un uso adecuado del Servicio (Tipología de las personas usuarias).
- Acreditar residencia efectiva y continuada en Navarra durante los dos años anteriores a la solicitud o, en caso de provenir de otro lugar de España, cumplir los criterios que marca la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
- Ser un recurso asignado en el Programa Individual de Atención (PIA), en el caso de personas con Dependencia reconocida.
- Aquellas personas usuarias que ya tienen instalado el servicio deberán mantener la línea de telefonía que permite la interacción entre el equipo de teleasistencia y el centro de atención.

8. MODALIDADES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Conforme a la Resolución de fecha 15 de enero de 2018, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre determinación del contenido del servicio de teleasistencia básica y avanzada prevista en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, establece dos modalidades del servicio:

🌈 Teleasistencia Básica: facilita asistencia a las personas usuarias de forma permanente, las 24 horas del día, todos los días del año, con el objetivo de dar respuesta inmediata ante situaciones de petición de ayuda, y ofrece de forma permanente a la persona usuaria una respuesta inmediata a las necesidades presentadas, bien mediante las unidades móviles del propio servicio, bien movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios de la persona usuaria o existentes en la comunidad.

El servicio también actúa de forma preventiva manteniendo un contacto continuado con la persona usuaria y atendiendo demandas de soledad, aislamiento e inseguridad que pueden sufrir las personas mayores o con discapacidad que viven solas.

Se lleva a cabo a través de la instalación del equipo básico UCR y de un terminal en la vivienda de la persona beneficiaria conectado mediante la línea telefónica fija o móvil a una Central de Atención receptora, con la que se comunica en caso de urgencia mediante la activación de un pulsador.

🌈 Teleasistencia Avanzada: complementa el equipamiento tecnológico de la Teleasistencia Básica, con diferentes dispositivos periféricos que permiten monitorizar el entorno de la persona usuaria para la detección de riesgos para la salud y el hogar.

Los dispositivos periféricos que se pretenden instalar son el detector de fuego y humo, el detector de gas, el dispositivo de movilidad y caídas y el de apertura de puertas.

Entre otras prestaciones de este servicio, se encuentran la realización de Programas de y promoción del envejecimiento activo y saludable, el Programa de prevención y detección del deterioro cognitivo.

Además, se debe contar con un dispositivo específico para personas con dificultades de comunicación oral y de dispositivos para telefonía móvil.

La incorporación de cualquier tipo de dispositivo al servicio de Teleasistencia, lo determinará la ANADP, cuando las características de las personas usuarias lo requieran, a propuesta de la empresa/ entidad adjudicataria.

9. ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

El Modelo teórico en el que se encuadra el servicio de teleasistencia en la Comunidad Foral de Navarra es el Modelo de atención centrada en la persona.

En este sentido, la ANADP quiere avanzar en la personalización del Servicio de Teleasistencia, poniendo a las personas en el centro de la atención, apoyándolas para que puedan seguir teniendo control en su entorno, en sus cuidados y en su vida cotidiana, y sigan desarrollando sus capacidades.

El fin último de esa atención es que las personas puedan recibir una supervisión frecuente o constante, tanto en su domicilio como fuera del mismo, no solo en las situaciones

de emergencia, permitiéndoles poder continuar viviendo en su domicilio sin tener que ingresar en un servicio residencial.

Para garantizar una buena atención, cada plan de intervención, debe contener el nivel de servicio que se presta, su intensidad, los dispositivos y tecnología complementaria, las campañas de promoción y prevención del envejecimiento activo y cualquier otro programa de atención susceptible de aplicar a la persona usuaria.

Igualmente, este servicio desea tener en cuenta a la figura del cuidador principal en el ejercicio de su tarea de cuidado y bienestar emocional, garantizando y favoreciendo con ello, un cuidado adecuado a la persona dependiente y un apoyo y asesoramiento a la persona cuidadora.

10. INFORMACIÓN, VALORACIÓN Y ACCESO AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Corresponde a los Servicios Sociales de Base o a los Centros de Salud de la Comunidad Foral de Navarra recoger la información para el acceso, la tramitación y la valoración inicial de las solicitudes del Servicio de Teleasistencia que serán remitidas a la ANADP.

Ambos servicios de atención primaria tramitarán la solicitud de la persona titular o de la persona beneficiaria del servicio, según el modelo establecido por la ANADP (ANEXO VI.III).

A dicha solicitud se adjuntará un informe social básico de la situación social de la persona titular y/o beneficiaria del servicio, junto a un informe de salud donde se reflejen las principales enfermedades, trastornos u otras condiciones de salud relacionadas con su nivel de funcionamiento, y llevará adjunto una valoración de la persona de la Escala Barthel actualizada. También se deberá adjuntar un certificado o volante de empadronamiento con antigüedad.

Esta solicitud será enviada a la ANADP, que realizará la valoración del expediente y tramitará el alta de las personas en el servicio.

La ANADP asume la responsabilidad de:

- Valorar a la persona usuaria y determinar si es idónea para disponer del servicio de teleasistencia.
- Proporcionar a la empresa contratada, los datos personales y de valoración de la persona solicitante del servicio de Teleasistencia.

Los datos personales de la persona solicitante que se traspasarán a la empresa adjudicataria incluirán, al menos, la siguiente información básica:

- Datos personales y de contacto.
- Datos técnicos (proveedor telefónico de la persona usuaria).
- Situación sociosanitaria de la persona usuaria.

- La situación de riesgo de la persona usuaria para determinar la urgencia en la instalación del servicio.
- Otras observaciones.

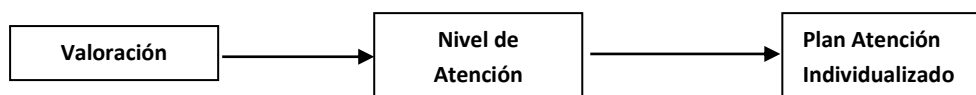
11. MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La ANADP quiere avanzar en la personalización del Servicio de Teleasistencia, por este motivo estima que la entidad adjudicataria deberá segmentar la totalidad de las personas usuarias atendiendo a diferentes variables que garanticen una valoración objetiva y continua para asegurar, en todo momento, que las personas usuarias reciben las prestaciones que necesiten.

Las variables que se deben tener en cuenta en la valoración son las siguientes:

- a) Edad
- b) Unidad de convivencia: si vive solo y si vive acompañado, y las características de la unidad.
- c) Red de apoyo con la que cuenta la persona usuaria.
- d) Estado de salud de la persona: donde aparezca señalados los principales problemas de salud crónicos, así como la medicación que tiene prescrita y su dosificación
- e) Nivel de autonomía/dependencia
- f) Situación de riesgo de la persona: Caídas, bajadas de tensión, diabetes, etc.
- g) Condiciones de accesibilidad de la vivienda y del entorno más próximo.
- h) Rutinas, ocio, otras.

Con la información recibida de la ANADP, la entidad adjudicataria tendrá que realizar:



Una vez diseñado el plan individualizado fruto de la detección de las necesidades de cada persona, éste debe ser revisado entre los 6 y los 12 meses siguientes, dependiendo de la personalización aplicada.

En los casos que se sospeche o se tenga constancia que el comportamiento de la persona ha variado (por ejemplo: aumento de llamadas de emergencia, detección de algún patrón diferente en las llamadas de seguimiento, o si los patrones de comportamiento de los sensores indican cambio, o hay alarmas de posición o de movimientos sospechosos...), la revisión del plan individualizado debe realizarse de manera inmediata con el fin de poder dar

respuesta a las necesidades presentadas, y poder facilitar esa información a los sistemas de coordinación: servicios sociales, centros de salud, familia...

Una vez valorados los riesgos potenciales de la persona en su hogar (barreras arquitectónicas, instalaciones eléctricas, gas, butano, etc., de baja seguridad), los riesgos potenciales de la persona determinados por su estado de salud (enfermedades crónicas con un alto riesgo de caídas o desmayos como diabetes, cardiopatías, hipertensión, problemas óseos, entre otros), y su situación social, se determinará la modalidad en la prestación del servicio en función del nivel de asistencia que requiera cada persona.

Hasta el momento, el nivel de prestación y de intensidad, es homogéneo y lineal. Con el objetivo de ser más eficaces y eficientes en la atención, queremos adaptar el servicio de teleasistencia al perfil de las personas usuarias. Para ello se propone establecer tres niveles de asistencia:

-  **Asistencia 1, Asistencia Básica:** Personas mayores autónomas o personas con discapacidad, que poseen autonomía suficiente para la realización de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, pero que requieren de ciertos apoyos para incrementar la seguridad y proporcionar su autonomía.
-  **Asistencia 2, Asistencia Media:** Personas mayores, en situación de discapacidad o enfermedad crónica, con indicadores de fragilidad, que manifiesten tener dificultades para realizar algunas actividades de la vida cotidiana, o que presenten signos de fragilidad asociados a la edad, la salud y otros factores del entorno.
-  **Asistencia3, Asistencia alta:** Personas en situación de riesgo alto por razones de edad, discapacidad, enfermedad, dependencia o aislamiento social, que precisan atenciones para mejorar su seguridad y su situación de soledad, para poder mantenerse en su domicilio, el máximo tiempo posible.

De este modo los distintos niveles de asistencia darán lugar a distintos niveles de prestaciones:

Nivel de Atención	Prestación Asignada
Asistencia 1	<u>Teleasistencia básica</u> con unidad móvil y custodia de llaves. Una llamada de seguimiento, al menos, cada 45 días. Programas de hábitos de vida saludable y fomento de envejecimiento activo.
Asistencia 2	<u>Teleasistencia básica</u> con unidad móvil y custodia de llaves. Una llamada de seguimiento, al menos, cada 30 días. <u>Teleasistencia avanzada:</u> un dispositivo periférico: Programas de hábitos de vida saludable y fomento de envejecimiento activo.

Asistencia 3	<u>Teleasistencia básica</u> con unidad móvil y custodia de llaves. Una llamada de seguimiento, al menos, cada 15 días. Una visita domiciliaria anual. <u>Teleasistencia avanzada</u>: dos dispositivos periféricos o más. Programas de hábitos de vida saludable y fomento de envejecimiento activo. Programa de apoyo a las personas cuidadoras.
---------------------	--

Teniendo en cuenta esta clasificación, habrá personas que sólo necesiten una teleasistencia básica y otras, a las que será necesario reforzar el servicio de teleasistencia convencional con soportes tecnológicos de seguridad y/o con programaciones de agendas de seguimiento.

La entidad adjudicataria deberá presentar en su propuesta técnica, un Modelo de Atención Personalizada acorde con lo establecido en éste y en los siguientes apartados de este pliego. Dicho modelo deberá contemplar los distintos tipos de personas usuarias del servicio, con revisiones periódicas e indicadores de seguimiento y evaluación.

La ANADP permitirá una moratoria de 12 meses a contar desde el inicio del contrato para facilitar el proceso de segmentación de la totalidad de las personas usuarias. Transcurrido dicho período de tiempo, deberá disponer de un plan de implementación gradual que garantice que, a finales del primer año del contrato, el 100% de las personas usuarias dispongan de su plan de atención conforme con los niveles de asistencia establecidos.

Se establece como excepción la instalación de los dispositivos periféricos, que una vez identificados los niveles de asistencia asignados a las personas usuarias, podrán ser instalados por la empresa adjudicataria en cinco semestres y que se iniciará a partir del 2022, y que finalizará como máximo el 31 de julio de 2024.

Durante los 6 primeros meses de contrato, la empresa adjudicataria seguirá manteniendo el mismo nivel de prestación que se venía dando en el servicio, que consistía con carácter general, en el establecimiento de una llamada de seguimiento al mes, exceptuando a las personas usuarias mayores de 80 años que viven solas y las personas usuarias, que por su discapacidad o dependencia, o por su situación de salud (enfermedades crónicas u otros), requieran un seguimiento más intenso, que en estos casos se establece en una llamada de seguimiento quincenal.

En cualquier caso, la persona usuaria podrá modificar la intensidad en el seguimiento, informando por escrito o verbalmente sobre su voluntad.

12. GESTION DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

12.1 Condiciones Generales para la Prestación.

12.1.1 Funciones que competen a la ANADP.

Las funciones que competen a la ANADP son las siguientes:

- Comunicar las altas y las bajas en el servicio a la empresa adjudicataria. Las altas en el servicio serán comunicadas a la empresa adjudicataria por parte de los técnicos de la ANADP a través de correos electrónicos encriptados, con el objetivo que en el plazo no superior a quince días se proceda a la instalación del terminal. Así mismo, serán comunicadas las bajas producidas por cambio en el PIA, por fallecimiento o por renuncia expresa, para la retirada del terminal en un plazo no superior a quince días. A efectos de la factura no se computará más allá de esa fecha.
- Ceder a la empresa adjudicataria los datos de carácter personal que obran en el expediente de solicitud del servicio como todos los datos recabados por la empresa que está prestando actualmente este servicio, en el supuesto que no sea la empresa adjudicataria del servicio. Los datos cedidos por la ANADP estarán sometidos a la normativa aplicable en materia de Protección de datos de carácter general.
- Suspensión del servicio: el servicio quedará suspendido temporalmente cuando la persona beneficiaria precise el internamiento en un centro hospitalario o durante su estancia temporal en un servicio residencial, durante el tiempo que dure esas circunstancias. Transcurrido 30 días naturales, y siempre que persista la situación de temporalidad, se procederá a dictar resolución de baja del servicio.
- Programación y coordinación con los agentes implicados (empresa adjudicataria, centro de servicios sociales y persona usuaria).
- Seguimiento, supervisión y evaluación del Servicio.
- El establecimiento de la obligación de pago de un precio público por la prestación del Servicio de Teleasistencia y la determinación de su cuantía de acuerdo a la normativa vigente a las personas usuarias del servicio que no se encuentren en situación de dependencia.

Para conseguir una correcta implantación y gestión del servicio, la ANADP designa a la Sección de Programas y gestión de Subvenciones como órgano administrativo que asumirá las funciones de:

- a. Proporcionar a la empresa adjudicataria los datos personales básicos de la persona usuaria, antes de proceder a la instalación del terminal y de dar el alta en el servicio.
- b. Mantener actualizados los datos de las personas usuarias a las que se ha reconocido el servicio.
- c. Mantener las reuniones de coordinación que se establezcan para el seguimiento y supervisión de la dinámica del servicio.

12.1.2. Funciones que competen a la Empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria tendrá las siguientes funciones:

La persona Coordinadora de zona de los servicios de la empresa adjudicataria será la persona responsable del primer contacto con la persona usuaria, en el que se acordará día y hora aproximada de la cita.

La empresa adjudicataria recabará los datos mínimos complementarios:

- Identificación de la persona de contacto para avisos en caso de emergencia.
- Recopilación de todos los datos socio-sanitarios con el fin de realizar la valoración de la persona, asignándole un nivel de atención y diseñándole un plan de atención atendiendo a sus necesidades.

Proporcionará a la persona usuaria del servicio la siguiente información:

- Características específicas del servicio de Teleasistencia.
- Prestaciones que incluye el servicio: agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de medicación...
- Procedimiento de atención ante comunicaciones y avisos.
- Dispositivos a instalar de acuerdo con la propuesta de la entidad tras la valoración realizada, y con la autorización de la ANADP:
 - ✚ Detector de movilidad/pasividad.
 - ✚ Detector de gas.
 - ✚ Detector de fuego, humo.
 - ✚ Detector de aperturas de puertas.
 - ✚ Otros.
- Revisiones de control técnico del sistema.
- Obligaciones de la persona usuaria para garantizar una adecuada prestación del servicio.
- Información del Programa de atención individualizado que corresponda a la persona beneficiaria en función de su nivel y dispositivos asignados, si procediera.
- Aceptación o no de entrega de llaves.

Deberá facilitar la información por escrito, con un lenguaje claro y comprensible, sobre el funcionamiento básico del servicio, de tal forma que esta documentación sirva a la persona como manual de consulta ante cualquier duda o dificultad.

La persona usuaria deberá firmar un documento contractual en el que se incluirá la obligación de la devolución del terminal y de la UCR tras la extinción del servicio, permitiendo el acceso a su domicilio para que se produzca la retirada de los equipos por parte de los técnicos de la empresa adjudicataria.

En relación con la calidad del servicio prestado, la empresa adjudicataria:

- Establecerá actuaciones de coordinación con los diferentes profesionales de los servicios sociales o de salud tanto de carácter preventivo y de seguimiento de cada caso.
- Mantendrá y actualizará los datos del expediente de la persona beneficiaria.
- Coordinará los movimientos de altas, bajas, cambios de titulares y tipologías de las personas usuarias.
- Atenderá la gestión de incidencias, quejas y reclamaciones de las personas usuarias del servicio, dándoles una respuesta e introduciendo actuaciones de mejora.

12.2. Transferencia de Información.

Al tratarse de un servicio que ya está atendiendo a personas usuarias, se debe contemplar los siguientes aspectos:

- Al inicio del Contrato.

Una vez que se ha realizado el contrato con la empresa adjudicataria del servicio, la empresa deberá continuar con la marcha del servicio con los niveles de servicio exigidos en el contrato anterior.

En el supuesto que resulte adjudicataria en este procedimiento de contratación, una empresa diferente a la que actualmente presta el servicio, el nuevo contratista tendrá que trabajar de manera coordinada con la empresa anterior en el proceso de transferencia del servicio con el fin de asegurar su continuidad en todo momento.

Durante un periodo, no superior a cinco meses desde la fecha de formalización del contrato, se establecerá un período transitorio en el que el nuevo adjudicatario deberá llegar a los acuerdos necesarios con el anterior adjudicatario del servicio a sustituir para poder garantizar los niveles de servicio requeridos. La renovación de todos los terminales lleva su tiempo y es necesario que mientras no se renueven todos los terminales, los terminales antiguos instalados por la empresa anterior sigan proporcionando servicio. Hasta que no se hayan instalados todos los terminales, los terminales antiguos requieren un funcionamiento adecuado y la realización de un mantenimiento que será responsabilidad del adjudicatario.

La empresa adjudicataria incluirá en su propuesta la instalación de la centralita, instalación de los terminales y los gastos derivados del mantenimiento y conservación de los mismos (tanto de los terminales antiguos como los que se instalen nuevos).

La empresa adjudicataria deberá adquirir los terminales que tiene que renovar antes de finalizar primer trimestre de 2022 y que deben ser sustituidos antes del 31 de julio. En el supuesto de que la adjudicación sea posterior al 1 de febrero de 2022, se le concederá una moratoria de seis meses desde el inicio del contrato para que renueve los terminales obsoletos que tiene que sustituir.

El ritmo de transferencia de información, de los datos de las personas usuarias y de la renovación de los equipamientos instalados en los domicilios de las personas usuarias (terminales, unidades de control remoto y dispositivos complementarios) a partir del inicio del contrato tendrá que ser como mínimo de un 20% al mes, hasta llegar al 100% a la finalización de los cinco meses del período transitorio. Asimismo, este traspaso será aplicado también a las mejoras y los elementos de gestión que se hayan implementado durante la ejecución del contrato.

El licitador debe presentar el plan de migración y transición que considere más adecuado para la sustitución del actual sistema al nuevo sistema. En dicho plan se deben considerar las tareas, tiempos y recursos necesarios para que el servicio que se presta actualmente a los ciudadanos no se vea interrumpido, y a la vez se minimice el impacto en el trabajo diario de los operadores del centro de emergencias.

A través de dicho plan podrá hacerse el seguimiento y control, orientado a la dirección y gestión del proyecto de migración y transición al nuevo sistema, el cual debe contemplar un comité de seguimiento, constituido por personal designado por la ANADP y personal designado por la empresa adjudicataria. En la fase de lanzamiento del proyecto se consensuará dicho plan de seguimiento y control que deberá ser aprobado por la ANADP.

El licitador debe realizar una identificación de los aspectos clave y más relevantes para la correcta ejecución de la migración, detectando aquellos que pudieran interferir en la misma y aportando propuestas constructivas integradas en su propuesta de ejecución.

Los licitadores incluirán un calendario de actividades indicando los plazos estimados, y los medios técnicos y humanos que se requerirán tanto por parte de la ANADP como del adjudicatario. Además, se deberá prever una vuelta a la situación anterior (vuelta atrás), en caso de que surjan problemas.

Los licitadores harán especial mención a los procedimientos que utilizarán y el detalle de las actividades necesarias para poder realizar la transición al nuevo sistema y estos deberán ser consensuados con el personal que la ANADP designe a tal efecto, de tal forma que tanto la ANADP como el adjudicatario, provean los mecanismos y decisiones necesarias para el buen fin de los trabajos.

Los licitadores deben incluir los planes de pruebas que consideren necesarios (pruebas de integración, pruebas funcionales, pruebas de disponibilidad, ...)

- A la finalización del servicio:

Doce meses antes de la finalización prevista del presente contrato, la ANADP iniciará un nuevo proceso de contratación para la prestación del servicio de teleasistencia. En el supuesto que resultará adjudicataria una empresa diferente a la contratista se abrirá un período transitorio de 5 meses antes de la finalización del contrato.

Durante este período, se deberán transferir los datos relativos a las personas usuarias, reprogramar o cambiar los terminales, instalar los dispositivos de seguridad, periféricos o complementarios, así como otras mejoras que se hayan derivado de la presente contratación. El ritmo de transferencia de todos estos elementos tendrá que ser como mínimo de un 20% al mes, habiéndose complementado el 100% al final de este período transitorio.

12.3. Acceso al Servicio de Teleasistencia.

Las altas de las personas usuarias para acceder al servicio de teleasistencia, se realizarán por parte de los técnicos de la ANADP, siendo responsables de comprobar que la persona solicitante cumple los perfiles y requisitos establecidos en los puntos 6 y 7 del presente pliego.

En el caso de que no pudieran ser atendidas todas las solicitudes de alta, corresponde a la ANADP aplicar los criterios de preferencia establecidos.

La ANADP comunicará el alta de la nueva persona usuaria del servicio y traspasará sus datos personales básicos a la empresa adjudicataria, para que se inicie el procedimiento de valoración y se proceda a la instalación de los terminales necesarios, en función de sus necesidades, para el funcionamiento del sistema, así como la suscripción del documento contractual entre las partes.

La empresa contratada recibirá las órdenes de instalación del servicio mediante un correo electrónico de la Sección de Programas y Gestión de Subvenciones, sección de la ANADP encargada de gestionar las altas y bajas del servicio. La empresa adjudicataria será la responsable de la instalación del terminal en el domicilio de las personas usuarias. Dispondrá de 15 días naturales para la instalación de las solicitudes con carácter normal, a contar desde la fecha de comunicación de la aprobación por parte de la ANADP.

Podrá también recibir órdenes de instalación con carácter prioritario y urgente, previa comunicación del personal técnico de la ANADP, que deberán instalarse en un plazo máximo de 7 días naturales y 48 horas hábiles, respectivamente.

También será la encargada del mantenimiento técnico de los aparatos y la sustitución de los mismos en caso de que sea necesario.

12.4. Contacto inicial e instalación.

Cada nueva instalación comportará, como mínimo, una visita del coordinador/a del servicio de teleasistencia de la entidad adjudicataria y del técnico/a Instalador/a al domicilio de la persona usuaria.

El coordinador/a o responsable de la entidad será el encargado 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.

Esta visita permitirá conocer la situación de la persona solicitante y de su entorno residencial, con el objetivo de realizar un informe de valoración sociosanitario, para poder asignarle un tipo y nivel de prestaciones personalizadas correspondientes a sus características y necesidades (tal y como se recoge en el punto 11 de este pliego).

Se deberán realizar seguimientos periódicos a aquellas personas que tengan identificado un alto riesgo y a las que se detecta algún tipo de problema o riesgo social que precise de una intervención en el domicilio. También se realizarán visitas cuando sea necesario actualizar la información de la situación de la persona usuaria y de su entorno. Una vez detectadas las necesidades como las situaciones de vulnerabilidad de la persona, el coordinador deberá reunirse con los coordinadores de los servicios de atención primaria de salud y servicios sociales promoviendo un trabajo conjunto.

Se proporcionará a la persona usuaria, el teléfono de la entidad adjudicataria con la finalidad de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida. En todos los casos, si se prevé un retraso superior a 30 minutos de la franja horaria acordada, se llamará a la persona usuaria para advertirla de la tardanza.

En la visita a domicilio los coordinadores deben ir identificados.

En la visita que realiza el coordinador/a de la entidad adjudicataria además de recabar los datos necesarios para realizar la valoración, informará a la persona usuaria de las siguientes cuestiones:

- Características específicas de teleasistencia y funcionamiento del servicio.
- De los riesgos de no llevar puesta la UCR en el domicilio.
- Del documento de pacto de la prestación del servicio, para su cumplimentación y firma.
- Del documento de cesión o no cesión de llaves y de autorización para la devolución de estas llaves. En el caso de la no cesión de llaves, se deberá informar a la persona usuaria de las medidas que podrán derivarse para acceder a su vivienda y prestar asistencia en caso de urgencia, entregando una copia papel a la persona usuaria.
- Requerimientos técnicos y/o tecnológicos para disponer del servicio.

- Prestaciones que incluye el servicio: atención a emergencias telefónica y presencial, servicios de agenda, llamadas de cortesía y seguimiento o recordatorios, así como información sobre la movilización y custodia de llaves.
- Controles automáticos del sistema.
- Condiciones, derechos y deberes de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.

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

En función de las características de la persona y una vez detectadas las necesidades de la persona tras la valoración realizada, se propone un plan de atención individualizado que en función del perfil y nivel de asistencia podrá llevar la propuesta de instalación de dispositivos periféricos.

Una vez consensuada con la persona usuaria y /o con la familia el plan de atención y siendo aprobado por la ANADP, se procederá a la instalación de los terminales en el domicilio de la persona usuaria. Los costes de la instalación serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria será la responsable de custodiar toda la documentación que constituye el expediente de la persona incluida aquella documentación que se encuentre en formato papel, hasta pasados dos años de baja en el servicio, momento en el que tendrá la obligación de hacerlo llegar a la Sección de Programas y Gestión de Subvenciones de la ANADP para su Archivo.

La franja horaria para las instalaciones será la comprendida entre las 10 y las 20 horas, de lunes a viernes, y los sábados de 10 a 14 horas. Si bien el horario y días se deberá ajustar a la situación de las personas usuarias, cuando sea necesario.

La instalación de los terminales necesarios para el funcionamiento del sistema en el domicilio del usuario, se producirá tal y como ya ha quedado señalado en el punto 12.3 de este pliego, 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 ANADP.

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

Estas situaciones extraordinarias vendrán identificadas cuando se den al menos dos de los tres ítems siguientes:

1. Carencia de red socio-familiar.
2. Situación de salud de la persona usuaria:
 - a. Enfermedad grave con tratamientos agresivos.

- b. Enfermedad que pueda causar una pérdida de conciencia repentina.
 - c. Personas que reciban un tratamiento paliativo.
3. Riesgos y/o incidencias recurrentes en la persona:
- a. Caídas frecuentes.
 - b. Hospitalización reiterada o de larga duración.
 - c. Accidentes en el domicilio durante el último mes.

El personal técnico especializado que efectúe la instalación, será responsable de ofrecer a la persona usuaria, en relación con el funcionamiento y las características de los dispositivos, la demostración de uso de cada uno.

La instalación no se dará por finalizada sin haber realizado las correspondientes averiguaciones del funcionamiento del sistema: llamada de recepción, emisión y pulsación del terminal, ya sea fijo o móvil, y desde las diferentes UCR desde todos los lugares de la casa, y hasta haber comprobado que las personas usuarias han entendido correctamente su funcionamiento.

La instalación se realizará, en todos los casos, de modo que el terminal de teleasistencia tenga la capacidad de priorizar cualquier comunicación por pulsación del terminal o UCR a cualquier otro tipo de comunicación telefónica. En caso de necesidad de dispositivos periféricos, se realizará su instalación durante el transcurso de esta misma visita.

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

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

12.5. Servicios de garantía, mantenimiento y reposición del equipamiento técnico.

La entidad adjudicataria deberá hacerse cargo del mantenimiento de todos los equipos de teleasistencia instalados, independientemente del modelo (modelos antiguos que estén pendiente de su renovación o modelos nuevos instalados), tal y como se señala en el punto 12.2 de este pliego. El mantenimiento debe contemplar tanto el mantenimiento preventivo como el correctivo.

Los terminales deben incorporar mensajes de autocontrol para garantizar el mantenimiento preventivo. Los equipos deben permitir la comprobación de la transmisión a la central receptora efectuando comunicaciones automáticas, específicas para este fin, de manera periódica y silenciosa. El intervalo entre comunicaciones será reprogramable. Se considera oportuno realizar una comprobación de este tipo tres veces al mes.

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, ofreciéndose una franja horaria no superior a una hora y media. Se proporcionará a la persona usuaria el teléfono de la entidad adjudicataria con la finalidad de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida. En todos los casos, si se prevé un retraso superior a 30 minutos de la franja horaria acordada, se llamará a la persona usuaria para advertirla del retraso.

El mantenimiento del equipamiento tecnológico será a todo riesgo, y se incluirán todos los gastos originados por las reparaciones de los equipos, revisiones periódicas, procesamiento de datos, sustitución de pilas y baterías, desplazamientos, mano de obra, dietas y el resto de conceptos que se pueden derivar.

Una vez reparado o sustituido el equipamiento, se realizarán nuevamente las pruebas que verifiquen el correcto funcionamiento del sistema.

La empresa adjudicataria deberá renovar aquellos aparatos que no dispongan de piezas de repuesto a lo largo del contrato. En el inicio del contrato se trata de 4.272 unidades ya instalados que deberán ser sustituidas al finalizar el mes de julio del 2022, por estricto orden de antigüedad y además instalar UCR en aquellas nuevas altas que se vayan produciendo, así como la instalación de dispositivos periféricos que se deban colocar en función del perfil asignado a cada persona, tras la revaloración de las personas usuarias. Además, la empresa debe revisar los demás dispositivos para garantizar en todos los domicilios el perfecto funcionamiento del servicio.

Además, la empresa adjudicataria debe disponer del stock de equipos que estime oportuno, tanto terminales y UCR que permitan la reposición inmediata en los casos necesarios como de dispositivos periféricos que puedan ser colocados en los terminales ya instalados tras la valoración integral a las personas que ya están recibiendo el servicio y/o para las nuevas incorporaciones que se realicen cada año. Todos los dispositivos serán al finalizar el contrato, propiedad del Gobierno de Navarra.

12.6. Suspensión temporal del servicio.

Es la situación que se produce por petición telefónica o escrita de la persona usuaria, de los servicios sociales o centros de salud, que informa a la entidad o empresa adjudicataria de una ausencia temporal del domicilio por vacaciones, hospitalización, estancia temporal en domicilio de familiares o en un centro residencial o sociosanitarios u otros motivos similares.

Se considerará la suspensión temporal del servicio la ausencia temporal de la persona usuaria del domicilio durante un período limitado, que será como máximo de 30 días continuados, ampliable excepcionalmente a un máximo de otros 90 días más, por causas justificadas y previa autorización de la ANADP.

La facturación del servicio a la persona usuaria quedará interrumpida durante todo el período de suspensión temporal, excepto cuando la ausencia del domicilio sea inferior a las 72 horas.

Durante este periodo, el terminal deberá permanecer en el domicilio del titular del servicio y el expediente no se dará de baja.

Finalizado este periodo, y si persisten las circunstancias que dieron lugar al alta en el servicio, se reactivará la atención en las mismas condiciones que se venían realizando.

La ANADP dispondrá de información de las personas usuarias que han cursado suspensión mensualmente, la fecha y el motivo de la ausencia.

Se hará un seguimiento específico de las personas en situación de suspensión temporal para tener un control sobre si se tiene que reactivar el servicio una vez finalizado el período o bien si ha de transformarse en una baja definitiva.

La reanudación del servicio se debe comunicar telefónicamente al Centro de atención, como mínimo 72 horas antes por parte de la persona usuaria, familiares o por la ANADP.

12.7. Baja definitiva en el servicio.

La baja en el Servicio será comunicada por las personas usuarias o por los Servicios Sociales de Base o Centros de Salud.

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 la ANADP dicha situación, a través de un correo electrónico.

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

Los motivos de baja en el servicio:

- Fallecimiento de la persona usuaria.
- Dejar de reunir los requisitos establecidos para el derecho al servicio.
- Ingreso centro residencial.
- Por incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de sus obligaciones de colaboración y deberes contractuales, que dificultan o hagan inviable la prestación del servicio.
- Petición del interesado o de los familiares autorizados.
- Agotamiento del periodo máximo de suspensión temporal.

Las bajas de las personas usuarias y por tanto su extinción del servicio, se comunicarán por la ANADP a la empresa adjudicataria, y se producirán en un plazo máximo de cinco días. Desde este momento la baja se hará efectiva y cesará la facturación del servicio.

La ANADP emitirá una resolución de baja del servicio que remitirá tanto a la empresa adjudicataria como a la persona usuaria.

La empresa adjudicataria será la encargada de recoger la tecnología instalada en el domicilio de la persona usuaria, que deberá realizarse en un plazo máximo de 15 días desde la baja del servicio, ofreciendo la posibilidad de devolución directamente en las instalaciones del Servicio de Teleasistencia o de recogida en el domicilio.

La ANADP dispondrá de información de las personas usuarias con carácter mensual que han cursado baja definitiva, la fecha y el motivo de la baja.

13. PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá una duración inicial de 5 años, que entrará en vigencia a partir del día siguiente de la formalización del contrato, iniciándose el mismo el 1 de febrero del 2022 hasta el 31 de enero del 2027.

14. RELACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

Para prestar correctamente este servicio debemos tener en cuenta los siguientes aspectos relacionados con las personas usuarias.

14.1. Prestación del servicio.

La empresa adjudicataria debe prestar el servicio a las personas que le sean indicadas por la ANADP, y a todos los efectos serán consideradas personas usuarias del Servicio de Teleasistencia.

La empresa y sus trabajadores deberán favorecer una buena relación y trato con la persona usuaria y su entorno como base de la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria deberá eludir cualquier conflicto personal con las personas beneficiarias del servicio, e informará al profesional de referencia de la persona y/o los técnicos de la ANADP de cualquier incidencia que tenga lugar durante la prestación.

Todo el personal de intervención domiciliaria deberá ir correctamente identificado, que deberá mostrar a la persona usuaria en el momento de acceder a su domicilio.

La empresa adjudicataria y todos sus trabajadores deberán cumplir las medidas de seguridad e higiene de salud laboral establecidas en la normativa vigente, y deberán mantener el secreto inexcusablemente teniendo que firmar todos los trabajadores un documento de confidencialidad.

14.2. Información.

Las personas usuarias deberán ser informadas de las características del servicio y de cualquier cambio que se produzca en el horario acordado con el personal que va a acudir al domicilio. Tendrán conocimiento de todos los mecanismos para comunicar cualquier consulta, incidencia o queja a la empresa adjudicataria como a los técnicos de la Sección de Programas y Gestión de Subvenciones de la ANADP.

En la primera visita, deberán informar a las personas usuarias de los riesgos que comportan el que no lleven puesta la UCR en su domicilio permanentemente.

Para que se pueda iniciar el servicio, el coordinador tendrá que haber facilitado el documento informativo del servicio, donde se recogen todas las condiciones del servicio, los deberes y derechos de las personas usuarias y una vez que han comprendido los compromisos que conlleva ese documento firmarlo. Las personas usuarias recibirán una copia del mismo, así como el manual de uso del equipo domiciliario instalado.

14.3. Cesión de llaves.

La persona usuaria del servicio podrá autorizar la cesión de llaves de su vivienda a la empresa adjudicataria. En estos casos, la empresa adjudicataria deberá contar con la autorización escrita de ésta, según el Modelo facilitado por la ANADP, que registrará los datos de la persona autorizada para la devolución de las llaves.

La persona usuaria también permitirá la cesión de llaves a un familiar o vecino. En ambos supuestos, se le informará de la conveniencia de la cesión de las llaves bien sea a la empresa adjudicataria o a un familiar o vecino, y del procedimiento que se sigue en los casos de urgencia cuando no se ha producido una cesión de llaves.

La empresa adjudicataria será la responsable de la correcta custodia, almacenaje y transporte de las llaves que custodia, de su codificación e identificación, teniendo que establecer los mecanismos adecuados para el acceso de estas llaves, teniendo que explicar en su proyecto qué medidas va a llevar a cabo. También será de su responsabilidad la gestión del retorno de estas llaves, en el caso del servicio o por petición expresa de la persona usuaria.

14.4. Quejas, reclamaciones y sugerencias.

La empresa adjudicataria debe informar a la persona, y a su entorno, de la existencia en la empresa de un sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias. Deberá explicar de manera comprensible el procedimiento, facilitándole por escrito una copia del mismo para que la persona pueda realizar cualquier observación sin dificultad.

La empresa adjudicataria deberá responder por escrito a cualquier queja, reclamación o sugerencia en un plazo inferior a 7 días.

Deberá registrar y clasificar todas las quejas, reclamaciones y sugerencias verbales y escritas recibidas. En el registro que diseñe, deberá contar los datos del usuario, el día, la hora,

el contenido, la tipología, las acciones que se han llevado a cabo para resolverla, la respuesta dada a la persona usuaria y el tiempo que ha tardado en responder.

Las quejas o reclamaciones que puedan ser consideradas graves o reiterativas, la empresa adjudicataria y/o las personas usuarias debe ponerlas en conocimiento de la ANADP de forma inmediata.

Trimestralmente se informará a la ANADP del número de quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas y contestadas por escrito, de su tipología, de los plazos de respuesta y de su resolución.

14.5. Gestiones económicas.

Ningún trabajador de la empresa adjudicataria debe proceder al cobro por sus servicios ni recibir ningún tipo de gratificación, donación o contraprestación económica. El incumplimiento de estas obligaciones será responsabilidad de la empresa adjudicataria.

Corresponde a la ANADP, gestionar el cobro de la línea fija o de la línea móvil necesaria para la conexión del servicio de la teleasistencia fija o móvil y de cualquiera de los usos de los dispositivos periféricos.

El cobro se realizará mediante domiciliación bancaria declarada para estos efectos por la persona usuaria en los diez primeros días de cada mes del día siguiente de la prestación y por meses vencidos, aquellas personas que no estén exentas de tarifa.

14.6. Derechos y deberes de las personas usuarias del servicio de Teleasistencia.

La entidad adjudicataria, con la participación o conocimiento previo de la ANADP, deberá garantizar el conocimiento y la información necesaria a las personas usuarias del servicio de teleasistencia en referencia a los derechos y deberes contraídos con el servicio, que como mínimo serán los siguientes:

Con respecto a los derechos de la persona usuaria:

1. A ser informado, de manera clara y previa a la instalación del servicio, de sus derechos y responsabilidades y de las características y normativas del servicio.
2. A participar en el plan de atención establecido en el servicio, así como en el diseño y la mejora continua de éste.
3. 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.
4. A tener garantizada la protección de sus datos personales, así como el derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales.

5. A recibir un trato correcto, cordial y respetuoso por parte del personal del servicio.
6. A recibir adecuadamente las prestaciones del servicio mientras se cumplan los requisitos de acceso y no se realice un mal uso del servicio.
7. A solicitar la suspensión temporal del servicio por ausencia justificada del domicilio.
8. A presentar quejas, sugerencias y reclamaciones o desacuerdos, a propósito de la prestación del servicio.
9. A ser orientado hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.
10. A conocer las aportaciones económicas que le corresponda realizar, si no está exenta de pago.
11. A darse de baja en el servicio a petición propia.

Los deberes que la persona usuaria contrae al recibir el Servicio son:

1. Facilitar y comunicar toda la información personal, social y sanitaria necesaria para recibir la prestación y presentar toda la documentación acreditativa necesaria para valorar y atender correctamente sus necesidades.
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. Comunicar al Servicio de Teleasistencia cualquier anomalía o avería que se detecte en los aparatos
4. Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y de salud que pueda modificar la intensidad del servicio que se le presta.
5. Autorizar el acceso al domicilio de personal acreditado, en relación con este Servicio, para la revisión, mantenimiento, retirada y sustitución de la tecnología o de cualquiera de sus componentes cuando sea necesario.
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, cuando no está exenta de pago.

9. En caso de desear darse de baja comunicarlo ante la entidad adjudicataria, los Servicios Sociales de referencia o a la ANADP, facilitando la retirada de los dispositivos.
10. Comunicar con suficiente antelación cualquier ausencia temporal del domicilio, que impida la prestación del servicio.
11. 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 ANADP, que adoptará las medidas que procedan.

15. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

La atención prestada en el servicio vendrá configurada por las siguientes condiciones:

15.1. 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 mediante la pulsación del terminal o de la unidad de control remoto. De este modo, la comunicación bidireccional deberá estar garantizada las 24 horas del día, los 365 días del año, incluso en caso de avería del centro de atención, por lo que deberá existir un centro de respaldo que garantice la continuidad del servicio.

Cuando la persona usuaria realice una llamada, los teleoperadores del C.A. serán los encargados de atenderla. Los teleoperadores deben identificarse como Servicio de Teleasistencia del Gobierno de Navarra 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.

Todas las llamadas deberán estar en disposición de ser atendidas por el CA en un máximo de 20 segundos. Todas las comunicaciones por activación de la persona usuaria que se reciban en el C.A. deben responderse en un tiempo máximo de 15 segundos, tiempo que empieza a contar desde la entrada de la llamada en el Centro. 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 y protocolos 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 profesional operador 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.

La empresa adjudicataria dispondrá de los medios necesarios para que las comunicaciones bidireccionales queden registradas y sean codificadas coherentemente por niveles y subniveles, atendiendo a la codificación recogida en el pliego.

La empresa adjudicataria también deberá garantizar la comunicación con lenguaje de signos con las personas que así lo requieran.

15.1.1 Tipologías de llamadas.

Las comunicaciones bidireccionales entre la persona usuaria y el centro de atención pueden ser en función del origen de ésta:

- Llamadas recibidas en el CA procedentes de la persona usuaria o de su entorno.
- Avisos automáticos emitidos por activación del sistema.
- Llamadas emitidas desde la central de alarmas.

Las comunicaciones bidireccionales se clasifican en:

- **Comunicación informativa:** El CA mantendrá contacto con la persona usuaria con el objetivo de establecer un espacio de comunicación y de intercambio de información de interés de manera clara, sencilla y comprensible que contribuya a su bienestar.

El tipo de información transmitido debe estar aceptado previamente por la ANADP. Incluirá contenidos temáticos concretos a petición de la ANADP, que podrán estar relacionadas con actuaciones generalizadas de carácter preventivo tales como, estrategias para mejorar la calidad de vida, fomento de mejora de hábitos de vida saludables, facilitar recomendaciones de prevención relacionadas con las caídas y otros riesgos dentro y fuera del hogar, así como proponer una serie de actividades que

faciliten la implicación en la comunidad y el uso de tiempo libre, contribuyendo a la prevención de situaciones de soledad, inactividad y aislamiento.

- **Comunicación por 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 del servicio (unidades móviles), de la persona usuaria, recursos sociales o sanitarios, de emergencia o de fuerzas de seguridad.
- **Sugerencias, reclamaciones y agradecimientos**
- **Agendas de seguimiento y atención personal:** el CA deberá efectuar llamadas a cada persona usuaria con el objetivo de realizar un seguimiento de su estado físico y/o anímico y transmitir una sensación de apoyo y confianza, así como recordar citas, actividades o gestiones. Para conseguir este objetivo, se potenciará que este seguimiento y atención personal sea realizado siempre por el mismo profesional.
- **Comunicaciones a colectivos específicos de personas con problemas de salud identificados:** El CA deberá realizar llamadas informativas y de seguimiento, siguiendo las indicaciones realizadas por la ANADP, en colaboración con el centro de salud, a personas con problemas de salud identificados que requieran una información específica que garantice una mejora en su estado de salud y de calidad de vida.

15.1.2 Comunicaciones según nivel de asistencia.

Tal y como se describe en el punto 11 de este Anexo de Condiciones Técnicas, las personas usuarias dispondrán de diferentes niveles de asistencia (nivel 1, 2 y 3) y diferentes frecuencias de llamadas de seguimiento realizadas por el CA, que se efectuarán en función del nivel asignado a cada persona tras la realización de la valoración individual.

El mínimo de llamadas establecido para cada nivel es el siguiente:

- Nivel 1: una llamada de seguimiento efectuada desde el centro de atención, como mínimo, cada 45 días.
- Nivel 2: Una llamada de seguimiento efectuada desde el centro de atención, como mínimo, cada 30 días.
- Nivel 3: una llamada de seguimiento efectuada desde el centro de atención, como mínimo, cada 15 días.

Las llamadas de seguimiento se realizarán con independencia de las comunicaciones bidireccionales producidas a petición de la persona usuaria para comunicar datos, atender una urgencia o realizar el seguimiento de ésta, o para la gestión de la agenda.

Las llamadas de seguimiento tendrán las siguientes excepciones:

- Por voluntad de la persona usuaria que solicita un menor número de llamadas.

- Por voluntad expresa de la persona usuaria o del profesional de referencia (Servicios sociales de base o centro de salud) que solicita un mayor número de llamadas. En este caso, corresponde a la ANADP autorizar este incremento.

Si la persona usuaria no es localizada en una llamada de seguimiento, se deberá repetir durante las 48 horas siguientes en franja horaria diferente, la repetición de la llamada. Tras dos llamadas consecutivas, no se logra contactar con la persona usuaria, se deberá llamar a la persona de contacto facilitada para obtener información necesaria respecto a su situación.

15.1.3 Avisos producidos automáticamente por el sistema.

Estos avisos tienen por objeto comprobar el correcto funcionamiento del equipo domiciliario de forma automática, según se explica a continuación:

- **Por activación de sistemas periféricos:** estos avisos son producidos pasivamente por alteración en el funcionamiento de los dispositivos periféricos instalados en el domicilio como detectores de fuego y humo, detectores de gas, detectores de pasividad, etc., que pueden desencadenar una situación potencialmente crítica.
- **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 y deberá contactar seguidamente con la persona usuaria y activar los protocolos de actuación establecidos para estos casos.

15.1.4 Actuaciones ante emergencias y movilización de recursos.

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, así como dar respuesta a la demanda.

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 Centro de Atención (CA), 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 CA.
- Se ha mantenido un diálogo con la persona usuaria, pero se considera necesaria la movilización de recursos.
- Por aviso de los dispositivos periféricos según los protocolos establecidos.

Si de la información obtenida por el CA, se deduce la necesidad de movilizar recursos, propios de la persona usuaria, de la entidad o ajenos a ésta, su requerimiento se hará de forma inmediata.

El CA se pondrá simultáneamente en contacto con las personas de referencia indicadas por la persona usuaria, a fin de informarles de la situación.

El centro de atención estará en contacto permanente con la persona usuaria y con los recursos desplazados.

- **Nivel 3. Derivación a un recurso especializado:**

En caso de traslado de la persona usuaria, el CA debe informarse de si la persona ha ingresado en un centro hospitalario o ha regresado a su domicilio. En el caso de que se produzca ingreso hospitalario, el CA deberá informar de la situación a los recursos de la persona usuaria.

Se deberán programar agendas de seguimiento del suceso en los niveles de actuación 2 y 3, hasta que las causas que han originado la petición de ayuda se puedan dar como finalizadas.

La empresa adjudicataria deberá comunicar al profesional de referencia de los servicios sociales o del centro de salud, por medio del formulario de coordinación específico, la situación de emergencia producida en las 24 horas hábiles siguientes, así como el tratamiento que se haya prescrito.

15.1.5 Intervenciones domiciliarias.

Las intervenciones domiciliarias pueden ser de dos tipos:

- a) Visitas domiciliarias:

Los coordinadores de la empresa adjudicataria realizarán las siguientes visitas domiciliarias:

- Visita de alta a la persona usuaria, con el objetivo de realizar la valoración sociosanitaria de la persona, establecer el nivel de asistencia, el plan de atención y ofrecer la información del servicio de teleasistencia.
- Visita por cambio de domicilio, con el objetivo de la recogida de la actualización de los datos de la vivienda y de la situación de convivientes, si procede.
- Visita por modificación del nivel de asistencia, para revisar el plan de actuación asignado a la persona usuaria.
- Visita de seguimiento, se realizará al menos una visita anual a todas las personas tipificadas con nivel de asistencia 3, con el objetivo de actualizar los datos del expediente, revisar el plan de atención y detectar nuevas necesidades de atención.

b) Actuación de las Unidades Móviles.

Las Unidades Móviles conforman un recurso de primera respuesta de atención a emergencias sociales de forma presencial, operativo 24 horas en los 365 días del año y que es complementario al servicio de teleasistencia de atención básico.

Este recurso está formado por un conjunto de medios humanos y materiales, con carácter móvil, que complementan los servicios prestados desde el Centro de atención a través de la intervención presencial en el domicilio de la persona usuaria, con el objeto de realizar actuaciones sociales de primera respuesta, seguimiento de las personas o intervenciones tecnológicas básicas.

Las Unidades Móviles garantizarán una serie de prestaciones prioritarias en el marco de servicio, y otras, serán complementarias o secundarias y excepcionales.

Las funciones prioritarias de las Unidades Móviles son:

- Intervenir directamente ante emergencias de tipo social derivadas por ejemplo de intento de robo, sospecha de maltratos o un accidente o siniestro en el hogar.

En estos casos, desde el Centro de atención se movilizará la Unidad Móvil al domicilio de la persona usuaria, y si se estima oportuno, de forma complementaria se movilizarán las personas de contacto de la persona usuaria y los recursos de atención a emergencias de la Comunidad Foral.

- Levantamiento de caídas producidas en el domicilio.

En estos casos, desde el Centro de atención se movilizará la Unidad Móvil al domicilio de la persona usuaria y se abandonará el mismo cuando haya una certeza absoluta que la persona vuelve a estar en una situación normalizada y no ha habido motivos que sospechen de alguna consecuencia sobre la salud de la persona.

- Apoyar las emergencias sanitarias detectadas desde el Centro de atención o por la Unidad Móvil cuando llega al domicilio y detecta la necesidad de un recurso de emergencia.

Las funciones complementarias o secundarias de las Unidades Móviles son:

- Movilización de llaves: la Unidad Móvil realizará gestiones en la recogida y/o movilización de las llaves de los domicilios de las personas usuarias de los municipios que las tengan en custodia.
- Seguimiento personalizado del estado de la persona usuaria de personas identificadas en situaciones de riesgo. Estos casos serán acordados con los servicios sociales de base y los centros de salud.
- Compañía y apoyo en casos específicos de emergencia y siempre que la persona viva sola o acompañada de una persona dependiente y no disponga de recursos familiares o personas de confianza.
- Intervenciones tecnológicas básicas relacionadas con la unidad de teleasistencia y sus complementos.

La empresa adjudicataria tendrá que proveer dos Bases de Unidades Móviles, con los recursos necesarios y suficientes (humanos, materiales y técnicos) que realizarán intervenciones en las distintas localidades de la Comunidad Foral de Navarra.

Las Unidades Móviles, inicialmente, tendrá una base en Pamplona y la otra estará ubicada en Tudela. Estas bases tendrán la finalidad de ser el lugar de estacionamiento y de cambios de turnos de los profesionales.

El tiempo máximo, que se prevé para atender una intervención identificada como prioritaria será de entre 50-60 minutos.

15.1.6 Programa de atención a la persona cuidadora.

En la Comunidad Foral de Navarra hay muchas personas que asumen la atención y el cuidado de una persona con dependencia, con discapacidad o que padece una enfermedad crónica. La continuidad de estos cuidados comporta sentimientos intensos de sobrecarga y soledad. Sin los apoyos adecuados muchas de estas personas sufren consecuencias en su salud, disminución de contacto en sus relaciones sociales, abandono laboral o reducción de jornada, etc., causándoles una disminución en su bienestar emocional y un aumento de aislamiento social. Por este motivo se considera que el servicio de teleasistencia puede servir de apoyo importante a las personas cuidadoras.

Desde la ANADP, se quiere poner en marcha un programa específico para las personas cuidadoras para darles apoyo. Este programa pretende mejorar la vida de las personas que ejercen el rol de cuidador de una persona con discapacidad o dependencia con la que conviven en el domicilio.

Los objetivos del programa serán los siguientes:

- Mejorar las competencias y habilidades de las personas cuidadores en sus labores de cuidado a través de acciones formativas
- Disminuir el riesgo de aislamiento de las personas cuidadoras.
- Reconocer y valorar las labores de cuidados que ejercen a diario las personas cuidadoras
- Ofrecer apoyo en la implicación de otros miembros de la familia en la responsabilidad de los cuidados.

Este programa se ofrecerá a las personas cuidadoras de las personas usuarias de teleasistencia que tienen el perfil de nivel 3 de asistencia, al que se les ofrece una mayor frecuencia en las comunicaciones y seguimiento desde el CA, mayor intensidad en las visitas domiciliarias, incorporación de dispositivos periféricos de apoyo en el domicilio en aras de ofrecer seguridad y adquisición formativa en relación con la ejecución de sus cuidados.

16. RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS

Los terminales existentes actualmente son propiedad del Gobierno de Navarra. Una gran parte de los terminales están obsoletos y requieren de renovación, dado que no son compatibles con las nuevas tecnologías existentes en el mercado.

La empresa adjudicataria tal y como se refleja en los puntos 12.2 y 12.5 de este anexo que recoge las características de los pliegos técnicos, deberá realizar la renovación de los dispositivos obsoletos. Además, deberá instalar terminales para las nuevas solicitudes del servicio, así como revisar y arreglar la avería de los existentes. Una vez suministrados e instalados por la empresa adjudicatario y pasarán a ser propiedad del Gobierno de Navarra.

Los recursos técnicos y tecnológicos básicos son:

- Unidad domiciliaria de teleasistencia compuesta por un terminal domiciliario y al menos, una Unidad de Control Remoto (UCR)
- Dispositivos periféricos de seguridad asociados a la tecnología domiciliaria
- Teleasistencia móvil
- Centro de Atención
- Unidades Móviles

En términos generales y respecto a la gestión de estos recursos, la empresa contratada deberá garantizar:

- Un sistema de gestión del equipamiento técnico que asegure el crecimiento del servicio y el mantenimiento preventivo y correctivo de los recursos materiales y tecnológicos mencionados.
- La disposición de un stock de equipamiento tecnológico que permita la reposición inmediata de los aparatos tecnológicos porque dichos aparatos no se les pueda hacer una reparación.
- La información a la ANADP de las posibles mejoras tecnológicas o innovación relativa al equipamiento tecnológico que pueda aparecer en el mercado, así como proponer pruebas de valoración para la implantación de estas mejoras en terminales, unidades de control remoto y/o dispositivos periféricos o complementarios.

La empresa adjudicataria debe disponer de los medios técnicos tecnológicos descritos a continuación.

Para una adecuada prestación del servicio, la empresa adjudicataria contará como mínimo con:

16.1. Centro de Atención (CA).

Es el Centro que da cobertura al servicio de Teleasistencia 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).

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.

La empresa para la prestación del Servicio, debe contar con una central de Teleasistencia ubicada en Pamplona y debe estar en funcionamiento al inicio de la prestación del servicio. Asimismo, debe disponer de otra central de respaldo independiente que asegure, como mínimo, las comunicaciones de las personas usuarias, en caso de incidencia grave o catástrofe en el CA principal que imposibilite la recepción de llamadas o alarmas. La conmutación entre los dos centros deberá hacerse en un plazo máximo de 30 minutos.

El CA dispondrá de espacios diferenciados, con el equipamiento necesario, así como el número y tipos de líneas de comunicación suficientes para garantizar los niveles de calidad exigidos. En todo caso, se deberá garantizar un mínimo de diez comunicaciones simultáneas.

La empresa adjudicataria deberá disponer de una línea, a la que se realizarán las llamadas, que serán sin coste alguno para las personas usuarias. Estos números deben estar configurados de forma adecuada en los terminales de teleasistencia de las personas usuarias del servicio.

Todas las líneas telefónicas que se utilicen durante la vigencia del contrato serán traspasadas a la ANADP o a la entidad que la ANADP determine al finalizar el contrato o el fin de las prórrogas.

La tecnología que da soporte al CA puede encontrarse en una ubicación diferente.

El CA estará compuesto, como mínimo, por los siguientes elementos tecnológicos:

- Centralita telefónica con conexiones a la red pública de telefonía.
- Sistema de grabación de llamadas.
- Sistema de comunicaciones con los terminales de las personas usuarias del servicio.
- Sistema informático de gestión de llamadas, alarmas mantenimiento de las bases de datos y expediente de las personas usuarias del servicio.
- Equipos servidores y estaciones de trabajo en red informática de apoyo a la gestión del servicio.

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

- Conexiones de líneas telefónicas con la red pública: estas conexiones consistirán en una cantidad suficiente de líneas con las redes públicas para atender todas las llamadas que originen las personas usuarias.

Estas líneas de conexión con el operador tienen que estar redundadas con una arquitectura de alta disponibilidad, de tal forma que garanticen la disponibilidad del servicio en todo momento.

Por motivos de seguridad, es preferible que las diferentes líneas dedicadas a la recepción de llamadas de personas usuarias, estén conectadas a centrales diferentes a la del operador que presta el servicio a la adjudicataria, o sean de dos operadores diferentes.

- Aplicación informática de informes que permita tener información en tiempo real e histórica de las actuaciones realizadas por el sistema: números de dispositivos dados de alta; detalles de llamadas realizadas y recibidas en un determinado período de tiempo, quejas de ese periodo... La empresa adjudicataria incluirá en su oferta información detallada del tipo de informes que en esta aplicación se pueda explotar.

El acceso al portal cumplirá con los estándares de seguridad web protegiendo en todo momento todas las comunicaciones mediante protocolos cifrados seguros. Asimismo, incluirá métodos de autenticación por usuarios y que restrinjan el acceso a la aplicación y algunas de sus secciones en función de los perfiles.

- Los sistemas informáticos que soportan las aplicaciones y bases de datos deben ser redundantes y en modo de HA (alta disponibilidad), pudiendo ser activo-activo o activo-pasivo.
- Sistema de comunicaciones multiprotocolo entre el CA y los terminales de asistencia domiciliaria, como mínimo compatible con los terminales en funcionamiento que están indicados en el punto 16.8, y deberá preverse que se podrá instalar nuevo protocolo necesario para el funcionamiento de nuevos terminales de teleasistencia.
- Sistema de alimentación alternativo (central de respaldo) 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), que permita que cualquier grabación pueda ser reproducida de forma remota, seleccionando por fecha, hora, usuario y teleoperador.
 - Capacidad para realizar conferencias a tres bandas: centro de atención, la persona usuaria y recursos externos.
- Capacidad de transferencia de llamadas de la persona usuaria a un recurso propio o externo.
- Sistema de almacenamientos de datos de todas las circunstancias, que, en cualquier momento y de forma remota, permita hacer seguimiento y control en tiempo real y obtener los informes definidos este anexo de condiciones técnicas, para la coordinación y seguimiento del servicio.

El CA debe disponer, como mínimo, de los siguientes espacios diferenciados:

- a. **Zona de atención de llamadas:** Es el espacio donde están ubicados los puestos de trabajo de los/as operadores/as y el supervisor. El lugar físico debe reunir como mínimo los siguientes elementos y características:
 - Ser un espacio individualizado y con aislamiento acústico.
 - Mobiliario y material de oficina.
 - Equipamiento de comunicación telefónica que permita la gestión de llamadas entrantes: captura, transferencia, retención, consulta y de la gestión de agendas.
 - Hardware: pantalla, teclado y ratón.

- Software de gestión adecuado con identificación inmediata de la persona usuaria y de todo su historial, y con acceso a los protocolos de actuación establecidos.
 - Sistema de codificación y clasificación de llamadas y actualizaciones realizadas.
- b. **Área del responsable del CA:** es el espacio que permite al responsable del CA desarrollar su trabajo con privacidad, pero sin aislarse de la dinámica diaria del servicio. Estará dotado, como mínimo, de los mismos elementos y características de los/as puestos de trabajo de los operadores/as y supervisores/as.
- c. **Área de archivo de expedientes:** este espacio deberá estar debidamente custodiado, tal y como señala la ley de protección de datos, ya que se resguardan los documentos en formato papel de los expedientes.
- d. **Área de espera y atención a las personas usuarias o familiares:** será el espacio dónde se atiende a las personas para hacer la devolución de los terminales, realizar la recogida de llaves, comunicar cambios de estado o de datos o para resolver cualquier incidencia del servicio. Esta zona deberá disponer de algún asiento para facilitar la espera y un espacio de atención específico.
- e. **Otros espacios:** además el centro deberá tener sala de reuniones donde se pueda realizar los programas de formación zonas de lavabos, zona de taquillas y vestuarios para los profesionales que así lo requieran y zona de descanso.

16.2. Centro de apoyo.

Este centro de apoyo debe gestionar las llamadas de las personas usuarias cuando, por alguna causa, el centro de atención principal deja de estar operativo.

En el caso de que no funcione el centro de atención principal, las alarmas deberán atenderse en este centro en un tiempo no superior a 30 minutos.

Por este motivo las características mínimas que debe presentar este centro de apoyo son las siguientes:

- Debe estar situado en un edificio diferente del centro de atención principal.
- Tendrá la misma cantidad de accesos primarios de conexión a la red telefónica pública que el centro de atención principal y contará con la misma capacidad de sitios físicos de operador para atender la totalidad de llamadas habituales del CA.
- La infraestructura informática dispondrá la misma aplicación que en el CA.
- Las bases de datos de todas las personas usuarias deberán estar actualizadas, con un desajuste no superior a 24 horas.

16.3. Centralita telefónica.

La empresa adjudicataria dispondrá de un sistema de recepción de llamadas que atenderá las llamadas correspondientes del Servicio de teleasistencia. Esta central debe disponer de funcionalidades ACD, con gestión programable de las colas de llamadas y distribución en los teleoperadores e informes básicos sobre las duraciones de las llamadas, tiempo de espera en cola, etc.

Los números de teléfonos asignados a esta centralita serán comunicados por el Gobierno de Navarra a la empresa adjudicataria.

La centralita dispondrá de las líneas suficientes para atender todas las llamadas entrantes, grabando las conversaciones y dispondrá de un sistema de gestión de llamadas, que debe permitir la cuantificación de llamadas por franja horaria, llamadas atendidas, tiempo de espera que la llamada ha estado en la cola de llamadas esperando ser atendida.

La ANADP podrá pedir en cualquier momento informes a propósito del número de llamadas entrantes y el tiempo de espera transcurrido hasta su atención.

16.4. Zona de custodia de llaves.

Espacio cerrado destinado exclusivamente a la custodia de llaves, con acceso restringido y dotado de medidas de seguridad y de control de acceso y con el equipamiento necesario para la custodia de la totalidad de las llaves. En el momento actual este servicio no está activo por lo que no se sabe con seguridad cuántas personas facilitarán las llaves para su custodia. A finales del 2020, 7.315 personas usuarias eran personas titulares de este servicio.

Las medidas de seguridad y control serán, como mínimo, el acceso por medio de huella digital. Debe disponer de un sistema fiable, seguro y ágil de codificación e identificación de las llaves, de un registro informático que controle la utilización y el movimiento diario de las llaves, tanto entradas como salidas, así como un control de devolución definitiva de las llaves que se devuelven a la persona usuaria o a la persona legalmente autorizada.

El sistema informático debe permitir la trazabilidad total y en todo momento de las llaves, proporcionando de forma automática un control exhaustivo de las llaves y su movimiento. La ubicación de las llaves dentro de la zona de custodia se hará de forma aleatoria y su posicionamiento irá variando para cada nueva entrada.

La empresa adjudicataria deberá tener un sistema de actuación ante pérdida, robo de las llaves desde el primer día del contrato.

16.5. Almacén.

Espacio diferenciado y anexo al centro de atención para la recepción, almacenamiento, manipulación, limpieza, desinfección y reparación del equipo tecnológico domiciliario, dotado del equipamiento necesario para realizar estas funciones.

16.6. Software de atención.

Dado que la ANADP es el organismo responsable de las altas y bajas de las personas usuarias de este servicio, y que esta gestión se realiza en los sistemas informáticos del Departamento debe existir una coordinación entre la unidad administrativa de la ANADP que realiza esta gestión y la empresa adjudicataria prestadora del servicio.

La información relacionada con cada uno de los expedientes debe estar almacenada y sincronizada en las dos bases de datos, con el fin de asegurar una coherencia en ambos sistemas de información. Deberá haber una comunicación permanente para que ambas partes tengan actualizados sus sistemas.

Toda la información generada por el centro de atención será propiedad de Gobierno de Navarra.

De cara, por un lado, a disponer de datos de gestión del servicio, pero también de la información que pueda alimentar la historia social de las personas que utilizan el servicio de teleasistencia, la empresa adjudicataria suministrará las APIs o mecanismo de integración necesarios para que el Departamento de Derechos Sociales pueda acceder a los datos del servicio e interoperar con ellos.

El acceso a los datos se ofrecerá en modo servicio, es decir, se podrán obtener de manera automatizada y con la frecuencia acordada, pudiendo ser incluso en tiempo real.

Los datos se suministrarán en claro (no cifrados, ni codificados) para que puedan ser explotados libremente por la ANADP y con toda la documentación necesaria para su interpretación con herramientas no propietarias.

Se recomienda la adhesión a estándares de interoperabilidad tanto en las tecnologías implicadas como en los modelos de datos, siendo los estándares propuesto por la Fundación FIWARE una referencia valorada.

El sistema de información de atención de la empresa adjudicataria deberá tener, como mínimo, las siguientes prestaciones básicas.

- Identificación de la persona usuaria de forma inmediata y de todo su historial.
- Identificación del terminal, UCR o dispositivo periférico que ha generado la alarma, siempre de forma diferenciada.
- Acceso a los datos sociosanitarios contenidos en su expediente: informe médico, medicación, personas con las que hay que contactar en caso de alarma, histórico de llamadas, etc.
- Acceso directo a los protocolos de actuación.
- Realización de llamadas directas a los recursos, sin necesidad de marcar el teléfono.

- Capacidad multidioma, de modo que los operadores puedan escoger en el software de gestión entre el castellano y el euskera, según el idioma de preferencia de la persona usuaria.
- Sistema de registro de la actividad realizada que permita codificar la tipología de llamadas entrantes y salientes, alertas, incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias, visitas realizadas al domicilio, para su posterior explotación estadística.
- Firma manual digitalizada para los documentos que se hacen firmar a la persona usuaria.

16.7. Unidad móvil.

Es el conjunto de medios humanos y materiales con carácter móvil que complementan los servicios prestados desde el CA con la intervención presencial en el domicilio de la persona usuaria, para prestar asistencia personal como respuesta a una situación de crisis, caída o emergencia detectada desde el CA o también cuando tras una alarma, no se puede establecer contacto telefónico con la persona usuaria.

El Gobierno de Navarra pondrá a disposición de la entidad adjudicataria el número de vehículos híbridos necesarios para la prestación del servicio, que, junto con los técnicos asignados a los mismos, garantizarán la presencia en el domicilio, en el que se ha generado la alarma en un tiempo entre 50 a 60 minutos, desde la recepción de la alarma en el CA.

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de contratar seguros a todo riesgo sin franquicia, de los vehículos que el Gobierno de Navarra ponga a su disposición, y realizar las oportunas revisiones según el calendario de mantenimiento del fabricante. Así mismo, deberá hacerse cargo del coste de las reparaciones no cubiertas por las garantías del vendedor, y necesarias para la prestación del servicio. Al finalizar el contrato, la empresa adjudicataria devolverá al Gobierno de Navarra los vehículos cedidos en las condiciones óptimas para su funcionamiento.

El vehículo irá identificado con el logotipo del Servicio de Teleasistencia, cumpliendo con lo dispuesto en el Decreto Foral 8/2020, de 12 de febrero, por el que se modifica parcialmente el Decreto Foral 4/2016, de 27 de enero, que regula el símbolo oficial del Gobierno de Navarra y su utilización y en la Orden Foral 212/2010, de 2 de julio, de la Consejera de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte en todas las actuaciones informativas, divulgativas y publicitarias relativas a la actividad subvencionada.

Se establecerá como estándar de calidad que la media del tiempo de repuesta de todas las intervenciones domiciliarias mensuales de la UMO no supere los 35 minutos.

La unidad móvil debe contar al menos con:

- Personal adscrito al servicio, que debe estar uniformado e identificado de forma visible con un documento acreditativo que lleve fotografía reciente, nombre y apellidos, nombre de la entidad prestataria del servicio y logotipo del Gobierno de Navarra.

- Vehículos híbridos que garanticen el desplazamiento urgente del personal de la unidad móvil y el transporte de la dotación propia del servicio, con sistema de navegación GPS.
- Bolsa dotada con material de primeros auxilios, guantes y mascarillas de un solo uso, cinturón de transferencias, tensiómetro y cualquier otro material necesario para el correcto desarrollo de su trabajo.
- Material de limpieza e higiene personal.
- Medios técnicos necesarios que permitan mantener un sistema de comunicación permanente con la CA, así como un sistema de geolocalización del vehículo. Tal y como hemos indicado en otro apartado de este anexo de pliego de condiciones técnicas, la empresa adjudicataria deberá, tener al menos, dos unidades base de unidades móviles, una ubicada en Pamplona y otra en Tudela.

16.8. Terminales de Teleasistencia domiciliaria.

Los Terminales son los dispositivos que se instalan en el domicilio de la persona usuaria conectado a la red eléctrica y a la línea telefónica, bien línea fija en los terminales ya instalados o línea móvil en los nuevos a colocar.

Permiten 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.

El número total de terminales de teleasistencia que se tiene instalados a fecha 30 de abril son 7350, que son propiedades del Gobierno de Navarra. La relación de los modelos instalados son los siguientes:

MARCA_MODELO	Cantidad	Antigüedad	Necesidad de renovación	Año Renovación
Scantronic 2020 (H)	2.849	1998 hasta 2003	2.849	2.022, antes del 31 de julio
Scantronic 2025 (HN)	1.423	2003 hasta 2007	1.423	2.022, antes del 31 de julio
Neat Neo (N)	1.707	2007 hasta 2021	0	
STT Condigi Careline Anna (S)	996	2011 hasta 2015	0	
Climax CTC-1032 (NX)	375	2015	0	
TOTAL	7.350		4.272	

El Gobierno de Navarra pretende dar pasos en la actualización de su parque con el objetivo de que, en los próximos diez años, todos los dispositivos sean tecnológicamente avanzados. Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria estará obligada a sustituir los equipos del parque de terminales obsoletos que están en funcionamiento, desde

el inicio del contrato por terminales nuevos GSM atendiendo a criterios de antigüedad, tal y como se señala en el cuadro anterior.

Desde la firma del contrato hasta finalizar el primer trimestre de 2022, la empresa adjudicataria deberá adquirir todo el equipamiento técnico (terminales+UCR), que debe renovar antes del 31 de julio, así como el material que precisa para stock. Asimismo, a lo largo del contrato deberá adquirir y colocar el equipamiento tecnológico que vaya necesitando en función de las nuevas altas que se vayan produciendo cada año.

La previsión de terminales que se marca la ANADP, durante la vigencia de este contrato es el siguiente, y en el supuesto de que fuesen necesarios instalar terminales adicionales a los previstos, se abonarán al precio que se establezca tras la licitación mientras no se supere un aumento del 10% sobre el número total previsto.

Terminales a comprar durante el contrato	Año 2.022	Año 2.023	Año 2.024	Año 2.025	Año 2.026
	6.500	2.000	160	160	160

La empresa adjudicataria deberá llevar un registro del equipamiento técnico que ha instalado en cada domicilio, modelo y año de instalación, registro actualizado que facilitará a la ANADP, cuantas veces lo vea necesario.

Con el fin garantizar las mejoras tecnológicas que puedan sobrevenir en el transcurso de la vigencia del presente contrato, la empresa adjudicataria estará obligada a mantener informado al Gobierno de Navarra, de las mejoras tecnológicas de los terminales que puedan aparecer en el mercado, y a proponer posibles pruebas de valoración para la implantación de dichas mejoras.

Los equipos ofertados deberán ser nuevos. En el momento de su puesta en marcha no estarán incluidos en ningún proceso de descatalogación, discontinuidad o fin de vida del fabricante. Asimismo, el fabricante deberá asegurar al menos 5 años de soporte tras discontinuarse la evolución del producto por parte del fabricante.

Las características técnicas de los terminales domiciliarios, cumplirán como mínimo, las siguientes especificidades:

- El equipo debe garantizar la emisión de llamadas y el establecimiento de una comunicación verbal entre la persona usuaria y el CA de forma nítida y la activación de alarma al terminal se debe poder realizar desde cualquier parte del domicilio.
- Serán accesibles para las personas mayores, con discapacidad o dependencia, disponiendo de un botón reconocible al tacto, de accionamiento sencillo y protegido contra activaciones accidentales.
- Los botones se diferenciarán al tacto (forma y superficie diferenciadas) y mediante colores de alta visibilidad y diferenciación entre ellos.

- Deberá hacer llamadas de forma automática a los números definidos para avisos técnicos si se produce uno de los siguientes estados: Baja batería del terminal, baja de batería del pulsador, baja de batería de los periféricos, fallo de alimentación eléctrica y recuperación de alimentación.
- Los equipos domiciliarios deberán estar configurados de tal manera, que los avisos técnicos recibidos en el CA deberán tener una codificación diferenciada. Los avisos técnicos deberán ser derivados a otros números de teléfono con el objetivo de liberar en la central los números de atención directa.
- El terminal debe permitir que desde el CA se configure la función de autorreconocimiento automático de su correcto funcionamiento. Se deberá realizar esta función de forma periódica con una frecuencia máxima de tres veces al mes.
- Para garantizar el derecho a la intimidad de la persona usuaria, desde el CA solo se podrá establecer contacto auditivo con el domicilio de la persona usuaria tras la pulsación de la unidad de control remoto (UCR) o terminal. El resto de situaciones en las que el CA deba ponerse en contacto con la persona usuaria, esta comunicación se realizará como una llamada de teléfono normal.
- Todos los terminales deben tener una codificación y ésta debe ser realizada por la empresa adjudicataria. Las codificaciones deben contemplar al menos la siguiente información: el número de teléfono de la persona usuaria, el número de serie del equipo, el año de fabricación y de la primera instalación en un domicilio.
- Debe tener un micrófono de alta sensibilidad que permita a la persona usuaria la escucha de la conversación desde cualquier lugar del domicilio mediante un sistema de manos libres. Este terminal deberá complementarse con elementos adicionales en caso de necesitar más cobertura.
- Deberá ser programable desde el CA, de forma local como remota y también de forma puntual o en forma masiva. En caso de realizarse la reprogramación, ésta podrá hacerse en el transcurso de la conversación con la persona usuaria o a través de cualquier otro aviso producido por el equipo domiciliario.
- Estará programado para que después de la activación, se inicie un periodo corto de duración programable (5-8 segundos), durante el cual se puede anular la transmisión al CA, en caso de que la pulsación se haya producido por error.
- Dispondrá de sistemas de bloqueo para que, una vez activada la pulsación de ésta en el CA, la persona usuaria no pueda cortar ni liberar la línea telefónica.
- Dispondrá de memoria no volátil con la finalidad de almacenar los datos de identificación de la persona usuaria y del teléfono del CA.
- Deberá estar programado para dar prioridad a cualquier comunicación o aviso al CA ante otros tipos de comunicaciones telefónicas.

- Deberá repetir automáticamente la llamada en caso de no conseguir conectar con el CA al primer intento después de emitir cualquier activación. De no ser así, el terminal iniciará un ciclo continuado de llamadas a los números de teléfonos programados con la secuencia que se considere oportuna, hasta conseguir que la llamada sea atendida por el CA.
- El equipo deberá poder discriminar, como mínimo, cuatro dispositivos periféricos que provoquen avisos en la central: detectores de humo, de gas, de caídas, de pasividad y sensor de aperturas de puertas.
- El equipo soportará, como mínimo, dos Unidades de Control Remoto.
- El terminal deberá tener una autonomía completa en caso de interrupción del suministro eléctrico, de como mínimo 24 horas en reposo, incluida media hora de conversación de manos libres. La batería del terminal de usuario será de tipo recargable.
- El terminal deberá tener capacidad multiprotocolo (soportando protocolos estándar) y capacidad para conmutar entre comunicación Half y Full-Duplex.
- Dispondrá de identificaciones ópticas y/o acústicas que informen a la persona usuaria de su estado de funcionamiento normal y de los avisos técnicos correspondientes a baja batería del terminal, anomalías, desconexión a la red eléctrica y a la red telefónica.
- En concreto, los terminales GSM y periféricos de nueva adquisición dispondrán de marcado CE y cumplirán la normativa europea y española en vigor para cada uno de ellos (incluida la normativa UNE 158401:2019).

Los terminales, con objeto de garantizar las comunicaciones independientemente de la cobertura del dispositivo, podrán operar con tarjetas SIM multioperador (la tarjeta SIM debe ser extraíble).

16.9. Unidad de control remoto (UCR).

Es el elemento que transmite la señal codificada de activación de alarma vía radio al terminal desde cualquier lugar del domicilio.

La empresa adjudicataria deberá ofrecer a cada persona usuaria diferentes alternativas, con el fin que la persona pueda elegir la más adecuada a sus necesidades: colgante, pulsera, pinza u otros.

La totalidad de las UCR de las que disponen las personas usuarias del este servicio de teleasistencia son propiedad del Gobierno de Navarra.

Las características técnicas de las UCR, como mínimo, son las siguientes:

- Debe tener un diseño ergonómico, y ser de dimensiones y peso reducido para que sea portado sin molestias.
- 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).
- 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.
- 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.
- Deben tener un radio de acción suficiente para garantizar una cobertura de, como mínimo, 50 metros de radio en el interior del domicilio. En todos los casos se deberá garantizar la conectividad desde cualquier lugar de la vivienda.
- Contará con una batería de alta duración que garantice el funcionamiento durante un periodo mínimo de entre 3 y 5 años, siempre que se haya hecho un uso correcto tanto en su mantenimiento como en el número de pulsaciones (máximo 3 pulsaciones al día).
- La UCR indicará de forma luminosa y diferenciada a la persona usuaria que se ha establecido la comunicación con el CA.
- Debe ser hermética al agua (estanca) y tener un sistema de seguridad para que la persona usuaria no pueda manipularla.
- 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. Los autochequeos serán gratuitos.

16.10. Dispositivos Periféricos.

Los dispositivos periféricos son sistemas tecnológicos que complementan el servicio de teleasistencia, ofreciendo seguridad a la persona usuaria al facilitar la detección de riesgos bien para la salud de la persona usuaria o para su hogar.

En este momento no hay ningún periférico instalado. La instalación de los dispositivos se realizará tras la revaloración de cada plan individual, cuando se detecte que sea adecuado para dar seguridad a la persona.

En la revaloración de los casos ya instalados o en los casos nuevos cuando hay una identificación de riesgos, la empresa adjudicataria realizará la propuesta de instalación de estos dispositivos a la ANADP, teniendo que emitir una conformidad la ANADP para que sean instalados.

Para ello, la empresa contratada tendrá que proveer de dispositivos periféricos de seguridad en aquellos casos donde se identifiquen potenciales riesgos para la persona usuaria relacionados con su salud o en su hogar, que hacen necesario el refuerzo del servicio prestado a través del terminal de teleasistencia con otros soportes tecnológicos con el fin de aportar más seguridad a la persona y a su entorno familiar.

Estos dispositivos tienen el objetivo de incrementar la seguridad de la persona en su hogar y, por lo tanto, también de su entorno familiar, en definitiva, de salvaguardar el bienestar de la persona, enviando una alarma al Centro de atención si se detectara una emergencia de estas características.

Los dispositivos periféricos, que la empresa adjudicataria deberá suministrar, instalar y mantener dentro del periodo de vigencia del presente contrato serán:

- Dispositivos para detectar riesgos potenciales en el hogar:
 - Detector de gas: Son dispositivos para detectar escapes en el hogar de gases como el butano, monóxido de carbono, propano, gas natural y gas ciudad. Están indicados para hogares que utilizan como combustibles aquellos que presentan riesgos de escapes y con personas que sufren frecuentes pérdidas de memoria, tienen una limitación visual u olfativa o han sufrido algún incidente relacionado.
 - Detector de humos/fuego: Son dispositivos para detectar la presencia de humos procedentes de un incendio. Están indicados para hogares procedentes de un incendio. Están indicados para hogares que suponen de aparatos susceptibles de provocar fuego, tanto si son eléctricos como si no (cocina de gas, brasero eléctrico o de carbón, etc.) y además con personas que sufren frecuentes pérdidas de memoria, tienen una limitación visual u olfativa o han sufrido algún incidente relacionado.
- Dispositivos para detectar riesgos potenciales para la salud de la persona:
 - Detector de caídas: Son dispositivos para detectar la caída de una persona usuaria. Están indicados para personas con un riesgo o historiales de caídas frecuentes.
 - Detector de pasividad: Son dispositivos que permiten controlar la ausencia de movimiento de la persona durante un periodo de tiempo que se acuerda con la persona usuaria y que se programa en el dispositivo.

Incluye un sensor de movimiento que le permite enviar alarmas de pasividad. El dispositivo alerta de la ausencia de movimiento de la persona, activando una alarma automática con codificación diferenciada en el CA.
 - Sensor de aperturas de puertas: permite controlar la inactividad de la persona usuaria mediante la no apertura de ciertas puertas como nevera, microondas..., durante un periodo de tiempo que se acuerda con la persona usuaria y que se

programa en el dispositivo. El dispositivo de alerta del no cumplimiento de la rutina diaria de esta persona activará una alarma en el CA.

Todos los dispositivos periféricos deberán ser compatibles con los terminales domiciliarios y la central receptora del servicio de teleasistencia que se contrate.

Los dispositivos deberán cumplir un plan de revisión periódica por técnicos/as especializados/as en un período máximo de un año entre revisiones.

Además, los dispositivos que dependen de baterías para su funcionamiento deberán tener activa la función de emisión de llamada técnica de baja batería con la codificación adecuada para su identificación por el Centro de atención.

La empresa contratada deberá proveer, hasta un máximo de un 15% de personas usuarias requieren teleasistencia avanzada durante toda la vigencia del contrato.

La estimación que se hace sobre los dispositivos periféricos a lo largo del contrato es la siguiente:

Dispositivos periféricos	Previsión Año de colocación				
	2.022	2.023	2.024	2.025	2.026
Dispositivos deficiencias sensoriales, audición, habla	Hasta un máximo de 15 %	Hasta un máximo de 15%	Hasta un máximo de 15%	Hasta un máximo de 15%	Hasta un máximo de 15%
Dispositivos para detectar riesgos potenciales en los hogares					
Dispositivos para detectar riesgos potenciales para la salud					

16.11. Dispositivos para personas con dificultades de comunicación.

Se trata de un dispositivo específico que permite a las personas con discapacidad auditiva o con dificultades en el habla utilizar la teleasistencia, garantizando una comunicación adaptada a sus necesidades.

Funciona a través de un terminal móvil, que, con una metodología de activación táctil, permite a la persona usuaria comunicarse con el centro de atención mediante mensajes escritos preestablecidos y pictogramas.

La instalación de este dispositivo se realizará tras la aprobación por la ANADP de la propuesta de la empresa adjudicataria tras la valoración realizada a la persona usuaria que ha determinado la necesidad y la idoneidad de esta instalación.

16.12. Teleasistencia móvil.

La teleasistencia móvil es una modalidad de servicio que se presta fuera del domicilio mediante un terminal que garantiza el contacto desde cualquier punto geográfico que tenga

cobertura de telefonía móvil con el centro de atención las 24 horas y los 365 días del año dentro de la Comunidad Foral de Navarra.

Este dispositivo está diseñado para la comunicación de situaciones de emergencia fuera del domicilio, en espacios abiertos, para permitir el envío de la señal de posicionamiento GPS que podrá oscilar entre 5 y 40 metros, aproximadamente.

La Teleasistencia Móvil tiene el objetivo de favorecer la autonomía personal ofreciendo seguridad fuera del hogar a personas con riesgos de salud o caídas y que viven aisladas, especialmente en entornos rurales, o con escasa red social y/o familiar.

La prestación consiste en la atención desde la Central de atención, la movilización de los recursos de emergencia y/o contactos de la persona usuaria, quedando exenta la movilización del recurso de la Unidad Móvil en espacios públicos, dado que la atención a emergencias fuera de hogar es competencia de los cuerpos de seguridad y emergencia se prestan dentro del hogar con los complementos tecnológicos específicos para esta prestación.

Los dispositivos con los que se ofrezca este servicio deben tener, como mínimo, las siguientes características:

- Tendrán un botón físico y de fácil acceso para generar las llamadas de alarma.
- Integrarán un altavoz y micrófono con un radio de acción suficiente.
- Dispondrán de un sistema de geolocalización de precisión tipo GPS o similar y enviarán información de localización cuando se generen alarmas de atención por parte del usuario y bajo demanda del centro de atención.
- La batería debe ser de tipo recargable. Contará con una autonomía de 24 horas en reposo, periodo durante el que se podrá realizar una comunicación de 5 minutos de duración. Se notificará al usuario un aviso de batería baja cuando esta esté por debajo del 20% de su capacidad.
- Con objeto de garantizar las comunicaciones independientemente de la cobertura del dispositivo los dispositivos deben de poder operar con tarjetas SIM multioperador.

	Previsión Año de colocación				
	2.022	2.023	2.024	2.025	2.026
Dispositivos telefonía móviles	Hasta un máximo de 7,5%	Hasta un máximo de 7,5%	Hasta un máximo de 7,5%	Hasta un máximo de 7,5%	Hasta un máximo de 7,5%

16.13, Apertura remota de puertas.

Con el objetivo de ir incorporando la tecnología más avanzada en este servicio, se quiere implantar un proyecto piloto de apertura remota de puerta del domicilio de algunas personas usuarias.

Tal y como se señala en el apartado 15.1.1 referente a las distintas tipologías de llamadas, el centro de atención puede recibir llamadas que requiera movilización de recursos propios (unidad móvil) como de recursos sanitarios de emergencia.

Teniendo en cuenta que las bases de unidades móviles están ubicadas en Pamplona y Tudela y que muchas de las personas han realizado la cesión de llaves de sus domicilios a la empresa adjudicataria, en situaciones de emergencia sanitaria en las que se requiere una pronta actuación y el domicilio se encuentra alejado de una de las dos bases móviles, el Gobierno de Navarra quiere implantar esta apertura remota de llaves con el fin de poder posibilitar la entrada al personal de emergencia movilizado ,pues la llegada de la unidad móvil no tiene la posibilidad de circulación preferente al no ser vehículos de emergencia.

Al tratarse de un proyecto piloto se quiere instaurar este servicio en un reducido número de población, los criterios de instalación son los siguientes:

- Persona mayor que viva sola y haya cedido la llave a la empresa adjudicataria.
- Que la persona presente patología crónica de salud susceptible de intervención sanitaria por descompensación.
- Que el domicilio se encuentre alejado a más de 35 minutos de una de las bases de unidad móvil.
- Que el domicilio esté alejado de un núcleo poblacional.

La previsión de instalación durante la duración del contrato es la siguiente:

Previsión de Instalación de dispositivos periféricos de aperturas de puerta					
Año 2.022	Año 2.023	Año 2.024	Año 2.025	Año 2.026	TOTAL
50	25	25	25	25	150

17. RECURSOS HUMANOS

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 anexo de pliegos técnicos. El personal a subrogar está descrito en el anexo IV.

El personal dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, por lo que estará obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral y de Seguridad Social, de Seguridad e Higiene en el trabajo y de Prevención de Riesgos Laborales respecto del

personal por él contratado, sin que el mismo tenga ningún tipo de vinculación laboral con el Gobierno de Navarra.

En caso de huelga de los trabajadores de la entidad adjudicataria, tendrá que negociar con la ANADP los criterios y el establecimiento de los servicios mínimos que deberán cubrir las necesidades básicas de las personas usuarias.

Procederá la subrogación del adjudicatario, en los derechos y obligaciones del personal contratado por la empresa adjudicataria del servicio en la actualidad, en los casos establecidos en la Ley o acordados en el correspondiente convenio colectivo.

En el supuesto que procediera la subrogación del personal asignado al servicio de teleasistencia de la empresa saliente, éste deberá estar adscrito a la nueva empresa adjudicataria, quien deberá subrogar a dicho personal con los derechos y obligaciones que tuvieran reconocidos en su anterior empresa. En cualquier caso, se estará a lo establecido en el Convenio colectivo Marco Estatal de servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de Autonomía Personal que se encuentre en vigor a la firma del contrato.

A efectos meramente informativos se adjunta la relación del personal actualmente adscrito al contrato, sin que la ANADP se responsabilice de la exactitud, completitud o veracidad de los mismos, todo ello sin perjuicio de los efectos jurídicos originados en la empresa suministradora de los mismos. En la relación que se aporta, se especifica la categoría profesional de cada uno de las personas trabajadoras, antigüedad, tipo de contrato vigente, número de horas y fecha de vencimiento del contrato.

El servicio de teleasistencia requiere de la intervención de distintos profesionales, con una cualificación necesaria en función de cada puesto de trabajo, para garantizar un nivel óptimo de eficacia y calidad, por lo que la empresa debe contar con carácter específico y concreto al menos, con los siguientes profesionales:

17.1. Responsable del Servicio de Teleasistencia.

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

El responsable del servicio será, durante todo el período de ejecución del contrato, el interlocutor válido en las relaciones entre la entidad adjudicataria y ANADP, debiendo informar o dar parte a la misma de todas las cuestiones que deriven de la gestión del servicio que se contrata.

La empresa adjudicataria facilitará a la ANADP la documentación acreditativa de la idoneidad de la persona candidata.

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

- *Perfil Profesional*

Debe poseer titulación académica universitaria y conocimientos y experiencia en Servicios Sociales y especialmente en proyectos de intervención con personas mayores.

17.2. Responsable del Centro de Atención.

Es el máximo responsable del CA, que garantiza la correcta dirección del personal del CA y del funcionamiento del equipamiento tecnológico, así como la gestión eficaz de las comunicaciones, la movilización de los recursos necesarios, propios o ajenos, que la situación de emergencia requiera. Asegura la calidad en todo aquello respecto a la gestión operativa de los diferentes equipos y da respuesta a las incidencias que se puedan producir en el servicio.

- *Perfil profesional del Responsable del Centro de Atención:*

Debe poseer titulación académica universitaria y experiencia, de al menos, un año en puesto de similares características; experiencia demostrada en la coordinación de equipos de trabajo, gestión de programas de emergencia social y sanitaria y conocimientos de los medios tecnológicos del CA.

17.3. Coordinador/a del servicio.

Ejerce la Coordinación y es el enlace personal entre la empresa adjudicataria y las personas usuarias, desempeñando tareas de coordinación y gestión y organización del servicio.

Es el 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 servicio, de familiarizar a la persona usuaria con el servicio y sistema y velar por el correcto mantenimiento de las instalaciones y equipos domiciliarios.

Será el encargado de realizar la valoración de la persona usuaria con el fin de detectar sus necesidades y establecer las pautas de atención personalizada, orientadas a apoyar la permanencia en su domicilio de las personas atendidas, teniendo en cuenta tanto la demanda expresa de la persona usuaria como las posibles actuaciones de carácter preventivo y de seguimiento que en coordinación con la persona usuaria y su red familiar y social puedan plantearse, determinando el grado de vulnerabilidad y la propuesta de seguimiento que considere oportuno.

Asimismo, es responsable 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 del servicio.

- *Perfil Profesional del Coordinador/a:*

Titulación académica universitaria de orientación social y experiencia de al menos, de 1 año en servicios sociales.

17.4. Supervisor/a de Teleasistencia.

Es el responsable de la supervisión de las teleoperadores/as, y en su caso de los oficiales de unidad móvil. Su función es asegurar que la gestión de las llamadas se realice de forma inmediata y adecuada. Distribuye las tareas dentro del turno y asesora ante incidencias o dudas en el servicio. Debe existir un supervisor/a las 24 horas del día en el CA.

Esta función puede ser desempeñada por uno/a de los teleoperadores/as asignados al turno respectivo. En este caso deberá ser formalmente asignado por el responsable del CA.

- *Perfil Profesional del operador/a*

Debe poseer formación académica mínima de bachillerato, formación profesional y experiencia en puestos de similares características de al menos de un año. Se valorará especialmente la experiencia como operador/a o supervisor/a, en programas de emergencia social y sanitaria.

17.5. Teleoperadoras/es.

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

Se ocuparán de:

- Gestionar llamadas de emergencia de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas personalizadas que se establezcan.
- Realizar llamadas informativas y de seguimiento según las pautas establecidas en el presente pliego y aquellas realizadas por circunstancias y situaciones de contingencia específicas.
- Contactar con los recursos designados, en caso de no contactar con las personas usuarias.

- Comunicar las incidencias que se produzcan al Responsable del Centro de atención u otras situaciones excepcionales detectadas que no se encuentren protocolizadas o requieran la coordinación con otros profesionales del servicio.
- Revisar y mantener actualizado el expediente de la persona usuaria.

La presencia mínima de operadores/as en el centro de atención, será calculada teniendo en cuenta que se debe atender las 24 horas al día, las 365 horas al año y según el número de terminales en uso, según se detalla en la tabla 1:

Tabla 1: Número de horas de trabajo efectivo de los operadores/as respecto al número de terminales en uso

	Número de terminales en uso			
	Hasta 1.000	Entre 1.001 y 5.000	Entre 5.001 y 7.500	De 7.501 en adelante
Total horas /año de trabajo efectivo de operadores/as	8.760	Incremento de 1.750 horas por cada tramo de 500 terminales adicionales	Incremento de 1.750 h por cada tramo de 575 terminales adicionales	Incremento de 1.750h por cada tramo de 650 terminales adicionales
<i>Nota: A partir de los mil terminales se debe hacer un incremento de 1.750 h de trabajo efectivo de los operadores/as o equivalente a la incorporación de una persona a jornada completa.</i>				

- **Perfil Profesional del operador/a**

Debe poseer formación académica mínima de bachillerato, formación profesional y experiencia en puestos de similares características de al menos seis meses. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la entidad.

17.6. Equipo de Oficiales de Unidad Móvil.

Son los responsables de la intervención de primera respuesta en el domicilio tras haberse producido una llamada que requiera el desplazamiento de este recurso (nivel 2 y 3 de actuación ante emergencia y movilización de recursos)

Este equipo es el personal técnico con funciones relacionadas con la intervención social y primera respuesta en los domicilios de las personas usuarias y con actividades de seguimiento básico de la situación de las mismas. Esta actuación no sustituye las intervenciones que pueden realizar los servicios sanitarios o de emergencia y los recursos familiares y personales de la persona usuaria.

Las funciones que llevará a cabo este equipo son:

1) Intervenciones sociales de primera respuesta:

- a. Realizar las intervenciones prioritarias de emergencia en el domicilio de la persona usuaria motivadas por una alarma recibida en el centro de atención

que requiere el desplazamiento de este recurso (emergencia social, actuación ante una caída o apoyo a actuaciones de otros recursos externos).

- b. Realizar las intervenciones secundarias o complementarias (movilización de llaves, vivistas de seguimiento o de acompañamiento específico) así como de aquellas actuaciones extraordinarias reflejadas en el presente pliego.
- *Perfil profesional de los oficiales de unidad móvil:*

Debe poseer formación académica o profesional o experiencia en puesto similar de al menos un año y permiso de conducir en vigor. Previo a su incorporación al puesto de trabajo debe superar el periodo de formación establecido por la entidad que debe incluir al menos una formación teórica práctica en primeros auxilios.

17.7. Técnico/a Instalador/a.

Es el responsable de la asistencia técnica a las personas usuarias, llevando a cabo el acondicionamiento del lugar, instalación de los terminales en el domicilio, de su mantenimiento y reparación, así como de los dispositivos de la teleasistencia básica y avanzada, en su caso.

Desarrollará las siguientes tareas:

- a. Instalar los equipos de teleasistencia y otros equipos periféricos
- b. Realizar el mantenimiento técnico de todos los equipos de teleasistencia (terminal y UCR) y otros dispositivos periféricos.
- c. Atender incidencias que se pueden producir en el ámbito de su competencia
- d. Realizar bajas y retiradas de equipos a los domicilios
- e. Explicación del funcionamiento y enseñanza del uso, mantenimiento y limpieza del equipamiento.
- *Perfil Profesional:*

Debe tener titulación de formación profesional en el campo de la electricidad, telefonía y electrónica y experiencia en puestos de similares características. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la empresa.

La empresa contratada tendrá que proveer del número suficiente de oficiales de Unidad Móvil y de oficiales de teleasistencia para garantizar las exigencias y prestaciones de los recursos y procedimientos contenidos en el presente pliego.

Además, el equipo de recursos humanos de la empresa adjudicataria, tiene que proveerse de otros perfiles profesionales complementarios (administrativos, informáticos), en cantidad suficiente para atender de forma correcta las necesidades del servicio.

18. 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.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá presentar en su oferta el plan de formación anual retribuida que ofrecerá al personal asignado al servicio de teleasistencia. Este plan constará de un mínimo de 40 horas diferenciando entre formación inicial y continua.

18.1. Formación Inicial.

La empresa adjudicataria debe proporcionar a todos los profesionales que se incorporan a la empresa:

- 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 específica de cada puesto relacionada con los siguientes aspectos:
 - Atención y comunicación: atención a las personas usuarias, habilidades de comunicación, protocolos de actuación, perfil/descripción de las personas usuarias a las que se va a prestar el servicio, situaciones de estrés en la atención telefónica, derechos de las personas usuarias, valores éticos, aspectos socioculturales de la población a atender.
 - Tecnológica: manejo del software, conocimiento básico del equipamiento tecnológico, gestión de equipos de trabajo y funcionamiento de los sistemas de teleasistencia, reparación de averías, instalación de terminales.
 - Gestión: relación con los servicios de emergencia, conocimiento de la red de recursos, relación con las unidades móviles y con el resto del equipo de teleasistencia, elaboración y gestión de expedientes, gestión de incidencias y sistemas de coordinación.

18.2. Formación continua.

La formación continua debe incluir 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.

18.3. Política de Recursos Humanos.

La empresa adjudicataria deberá presentar sus políticas y procedimientos para la planificación de sus plantillas, previsión de necesidades de personal, selección y cobertura de vacantes, adecuación de las personas a los puestos de trabajo, motivación, satisfacción y fidelización de su personal para garantizar la satisfactoria prestación del servicio.

19. COORDINACIÓN

La empresa adjudicataria, a través de la figura del responsable del servicio, mantendrá las reuniones requeridas por la ANADP durante el periodo de vigencia del contrato, en lo que se refiere a las comunicaciones de aplicación, seguimiento y evaluación del servicio contratado.

La empresa contratada deberá coordinarse con la ANADP a través de la figura del Coordinador de zona en lo que se refiere a la derivación de casos y el seguimiento de la actividad en el territorio.

La coordinación se realizará se realizará por diferentes niveles de coordinación:

19.1. Empresa adjudicataria y la ANADP.

Adicionalmente a lo indicado en el punto 16.6 en relación a la obligación de la empresa de suministrar al departamento de Derechos Sociales un mecanismo para acceder a los datos en bruto del servicio, la empresa adjudicataria facilitará a la ANADP en formato electrónico explotable en Excel la siguiente información:

- **Informe con carácter mensual**, con al menos el siguiente contenido:
 - Actividad en el servicio: evolución de las personas usuarias
 - Personas usuarias: distribución por sexo, intervalos de edad y unidades de convivencia
 - Personas usuarias que se les ha dado altas y acumulados
 - Personas usuarias a las que se les ha empleado unidad móvil y acumulados
 - Personas con plan individual de atención y acumulados
 - Instalaciones de terminales y tipologías
 - Cobertura del servicio en relación a la población.
 - Personas usuarias con dispositivos de seguridad y teleasistencia avanzada y acumulados
 - Bajas definitivas y motivos
 - Actividad del CA:

- Llamadas emitidas y tipología
- Llamadas recibidas y tipología
- Llamadas automáticas y tipología
- Número de agendas y tipología
- Tiempos de respuesta y duración de las llamadas
- Emergencias atendidas y tipologías: tanto si se dispone de unidad móvil como si se movilizan los recursos externos (112)
- Actividad de los servicios de intervención domiciliaria:
 - Número de intervenciones realizadas por los distintos departamentos: coordinación, técnico, unidad móvil.
 - Motivo de intervención por departamentos
 - Movilizaciones por custodia de llaves
- **Informe con carácter anual**, antes del 30 de enero del año siguiente al que se refiere la información. Anualmente se ha de realizar y presentar en la ANADP, una memoria de gestión de todo el servicio. En este sentido se ha de atender a los siguientes aspectos:

La memoria debe incluir:

- Resumen de actividad
- Análisis de histórico global
- Datos generales del servicio
 - Usuarios y tipología
 - Situación de las personas usuarias en el servicio (altas, bajas temporales)
 - Personas usuarias por Zonas
 - Índice de cobertura y análisis
- Movimiento en el servicio
 - Solicitudes de alta por tipología de personas usuarias y Zona,
 - Instalaciones por tipología de personas usuarias y Zona
 - Altas pendientes por departamento de intervención y motivo
 - Bajas definitivas y anticipadas

- Análisis de perfil de personas usuarias por sexo, franjas de edad, unidad de convivencia y grado de dependencia reconocido.
- Actividad del Centro de Atención
 - Resumen de llamadas (atendidas, emitidas, dispositivos y automáticas).
 - Tipología de llamadas atendidas, emitidas, dispositivos y automáticas y tiempo medio de respuesta.
- Actividad de los Servicios de Intervención Domiciliaria
 - Visitas de Coordinación de Zona
 - Visitas Unidad Móviles por motivo y tiempo medio de atención en las intervenciones prioritarias.
 - Visitas Departamento técnico por motivo
- Dispositivos de seguridad y otros periféricos o teleasistencia adaptada
 - Tipología de dispositivos
 - Movimientos de solicitudes, altas, bajas y solicitudes pendientes.
- Detección de sospechas de maltratos y actuaciones por tipología, grado, departamento que identifica y municipio (Zona)
- Quejas y análisis por motivos
- Visitas, charlas y actos de difusión
- Gestión económica
- Indicadores de calidad
- Calidad y mejoras introducidas
- Equipo profesional dedicado

La ANADP podrá llevar 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.

- 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 la ANADP.

- Garantizar la continuidad del Servicio, como mínimo, en las mismas condiciones que actualmente se presta, y atender los objetivos y prestaciones contemplados en este Pliego.
- Asumir todas las órdenes que ANADP emita relacionadas con la gestión del Servicio.
- 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 instaladas 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 Pliego.
- 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.

19.2. Empresa adjudicataria y Servicios Sociales de Base y Centros de Salud.

La empresa adjudicataria contará con Coordinadores de zona, que atenderán por todo el territorio de la Comunidad Foral. Cada coordinador de zona tendrá asignado una zona poblacional a atender. Este profesional será el responsable de comunicar las incidencias del servicio y la detección de situaciones de riesgo de cada persona usuaria al profesional de referencia de los servicios sociales o del centro de salud que le corresponda.

La coordinación deberá ser fluida y continua, y se realizará mediante reuniones periódicas, que como mínimo serán una vez cada dos meses, y contactos o reuniones siempre que se considere oportuno.

La empresa adjudicataria deberá trasladar mensualmente, a través del coordinador de zona correspondiente, al personal de referencia de cada uno de los centros de los servicios sociales o centros de salud, que han tramitado un expediente a este programa, un informe

relativo a la prestación prestada a la persona usuaria, su nivel de funcionamiento y los cambios que se detectan en sus revaloraciones.

La empresa adjudicataria deberá diseñar un protocolo de coordinación y presentarlo en el proyecto técnico.

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

La entidad adjudicataria deberá contar, con un sistema de gestión de la calidad implantado y certificado según la Norma específica de Servicios para la promoción de la autonomía personal: UNE 158401 o equivalente.

20.1. Plan de Calidad.

La empresa deberá disponer de un plan de calidad documentado y revisado anualmente y que debe definir:

- Política de la calidad
- Herramientas estratégicas
- Objetivos
- Funcionamiento y organización
- Actuaciones
- Cronograma
- Sistema de evaluación: indicadores de resultados, cuadro de mando...

20.2. Verificación del cumplimiento y medición de indicadores de calidad.

La empresa adjudicataria deberá tener un sistema de evaluación interna de la calidad del servicio que garantice la inmediata detección y corrección de las posibles incidencias o deficiencias en la prestación del servicio, y que permita la mejora continua, orientada a alcanzar un nivel de calidad óptimo en la prestación del servicio de teleasistencia.

Asimismo, deberá contar con un sistema de recepción y análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias tanto verbales como escritas. Todas las quejas verbales deberán ser transcritas y registradas como si fueran por escrito.

Las quejas que puedan ser consideradas como graves o reiteradas deben ponerse en conocimiento de la ANADP de manera inmediata. Del resto de las quejas se informará en las reuniones de coordinación que se mantenga con la ANADP y en los informes mensuales.

Anualmente, la empresa adjudicataria llevará a cabo una encuesta de satisfacción a las personas usuarias del servicio de teleasistencia, con el fin de medir la calidad del servicio percibido. El coste de este estudio será asumido por la empresa adjudicataria.

20.3. Estándares de calidad.

La empresa adjudicataria deberá cumplir con los estándares de calidad exigidos en este pliego técnico.

- Inicio del Servicio:
 - Instalación de terminales de las altas con un carácter normal en un plazo no superior a 15 días naturales
 - Instalación de terminales de las altas con carácter prioritario en un plazo no superior a 7 días naturales.
 - Instalación de terminales de las altas con carácter urgente en un plazo no superior a 48 horas laborables.
- Prestación del servicio:
 - Atender el 100% de las llamadas entrantes.
 - Atender las llamadas en cola de espera en un tiempo no superior a 15 segundos.
 - Atender las llamadas del sistema de recepción de llamadas con un tiempo medio de respuesta mensual no superior a 1 minuto.
 - Atender el 100% de las emergencias domiciliarias.
 - 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.).
 - Atender las urgencias domiciliarias en un plazo no superior a 55-60 minutos desde que se recibe la alarma en la central de alarmas (CA) y la unidad móvil llega al domicilio de la persona usuaria.
 - Atender las urgencias domiciliarias con un tiempo medio de respuesta mensual no superior a 35 minutos.
 - Número de caídas y porcentaje de las que son resueltas con los medios del servicio y/o en colaboración con el entorno socio-familiar.
 - Nº de caídas derivadas a los servicios de emergencias.
 - Número de reuniones de seguimiento y coordinación con el Responsable del servicio que se han mantenido con los responsables de la ANADP.

- Número de personas usuarias a las que se han realizado visitas de seguimiento del plan de intervención. El estándar de calidad debe estar entre un 80 y un 90%.
- Número de valoraciones y de planes de intervención realizado asociado.
- Periodicidad de las revaloraciones realizadas del plan de intervención.
- Duración media de una visita de seguimiento.
- Duración media de una llamada de seguimiento.
- Número medio de llamadas de seguimiento por tipo de perfil de la persona usuaria al mes.
- Porcentaje de personas usuarias del servicio sobre los que se ha realizado una evaluación de la satisfacción, con una puntuación superior a 8 puntos.
- Número de todas las reclamaciones o quejas recibidas.
- Dar respuesta al 100% de las quejas y sugerencias hechas por las personas usuarias del servicio en un tiempo no superior a 7 días naturales.
- Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe una llamada en el CA hasta la movilización de otros recursos (familiares, vecinos, etc.).
- Baja o finalización del servicio:
 - Gestión de la baja o retirada de los terminales y devolución de las llaves de las personas usuarias dadas de baja en un plazo no superior a 15 días naturales.
 - Porcentaje 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.
 - Rotación del personal no superior al 10% de la plantilla adscrita al servicio.
- 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.

- Sustitución, durante la vigencia del contrato, el porcentaje fijado anualmente siguiendo un estricto orden de antigüedad.
 - Comprobación periódica automática de los terminales cada 15 días.
 - Reparaciones, reposiciones o sustituciones del equipamiento técnico (terminales, UCR y dispositivos periféricos) en un plazo no superior a las 24 horas cuando la avería afecte a la continuidad del servicio y de 7 días en el resto de situaciones.
- 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.

20.4. Protocolos de Gestión del Servicio.

La entidad adjudicataria debe contar con protocolos específicos de actuación, conforme a las condiciones marcadas en este pliego de condiciones técnicas, con el fin de garantizar la consecución de los objetivos y los estándares de calidad establecidos.

Estos protocolos deberán concretar y especificar los procedimientos y actuaciones que seguirán los profesionales para la atención de las personas usuarias en la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria debe garantizar que todo el personal conoce y aplica estos protocolos en la gestión del servicio. La empresa deberá contar, como mínimo, con los siguientes protocolos:

- Protocolo de alta en el servicio.

Deberá hacer referencia, como mínimo, a la concertación de la visita de alta en el servicio, recogida de los datos mínimos previa a la incorporación de la persona usuaria, entrega de documentación de firma de la prestación de servicio, entrega de documentación de gestión de llaves, concertación de cita para la instalación del terminal domiciliario, pruebas de funcionamiento, entre otros. Así mismo hace referencia a la documentación que la organización debe entregar a la persona usuaria: Manual de uso y manejo del equipo; información del servicio, derechos y deberes de la persona usuaria e información sobre el sistema de quejas y reclamaciones. Este protocolo debe dejar evidencia de la realización de cada una de las acciones detalladas.

- Protocolo de recogida, custodia, manipulación y devolución de llaves.

Deberá hacer referencia, como mínimo, a la documentación necesaria para la recogida y custodia de las llaves, al sistema de identificación de las llaves, a los mecanismos de control del sistema de seguridad, a los mecanismos de seguridad en la manipulación y movilización de las llaves, a las personas autorizadas a acceder al manejo de llaves, a las condiciones de utilización, a la actuación ante pérdida o robo y al proceso de devolución a la persona usuaria o

autorizada. Este protocolo debe dejar evidencia de la realización de cada una de las acciones detalladas.

- Protocolo de baja del servicio.

Deberá hacer referencia, como mínimo, a las causas y notificación de la baja, al registro de la baja y a la concertación de la visita para la retirada de la tecnología domiciliar instalada y la devolución de las llaves y al sistema de coordinación con la persona de referencia de los servicios sociales o centro de salud. Este protocolo debe dejar evidencia de la realización de cada una de las acciones detalladas.

- Protocolo de suspensión temporal del servicio.

Deberá hacer referencia, como mínimo, a las causas y notificación de la suspensión temporal, al registro de la suspensión temporal y a las condiciones de reactivación o baja definitiva del servicio. Este protocolo debe dejar evidencia de la realización de cada una de las acciones detalladas.

- Protocolo de coordinación y comunicación con la ANADP.

Deberá hacer referencia, como mínimo al sistema de reporte de información periodicidad y tipo, a las diferentes formas de coordinación y comunicación previstas, como el informe mensual de actividad, reuniones de seguimiento y memoria anual. Este protocolo debe dejar evidencia de la realización de cada una de las acciones detalladas.

- Protocolo de coordinación y comunicación con otras administraciones públicas.

Deberá hacer referencia como mínimo al sistema de reporte de información, periodicidad y tipo, al tipo y frecuencias de reuniones, la coordinación con distintos servicios (servicios sociales o salud, emergencias...), a la coordinación con el personal de referencia para la detección de situaciones de vulnerabilidad de las personas usuarias, así como modificaciones en su nivel de funcionamiento. Al uso del servicio para transmisión de campañas preventivas y contingencias puntuales. Este protocolo debe dejar evidencia de la realización de cada una de las acciones detalladas.

- Protocolo de atención y actuación ante comunicaciones.

Deberá hacer referencia, como mínimo, a la atención ante avisos automáticos del sistema, a la atención a las llamadas de emergencia, llamadas informativas y de seguimiento, a las llamadas sin respuesta y a la movilización de recursos y a la evaluación de las actuaciones realizadas. Este protocolo debe dejar evidencia de la realización de cada una de las acciones detalladas.

- Protocolo de movilización y atención de la unidad móvil.

Deberá hacer referencia, como mínimo, a la descripción de las pautas generales de actuación diferenciadas por tipologías de la actuación y de priorización en caso de confluencia

múltiple de movilizaciones. Este protocolo debe dejar evidencia de la realización de cada una de las acciones detalladas.

- Protocolo general de actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo.

Deberá hacer referencia, como mínimo, a la identificación de elementos y criterios de mantenimiento y a la tipificación de las actuaciones de mantenimiento preventivo y de reparación de todos los elementos identificados, así como la evaluación de la eficiencia de la actuación. Este protocolo debe dejar evidencia de la realización de cada una de las acciones detalladas.

- Protocolo de atención de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Deberá hacer referencia, como mínimo, a la gestión de las quejas y reclamaciones de las personas usuarias, familiares o personas de contacto, recibidas de forma presencial, telefónica o por escrita, al tiempo de tramitación de las mismas. Este protocolo debe dejar evidencia de la realización de cada una de las acciones detalladas.

- Protocolo de control de existencias.

Deberá hacer referencia, como mínimo, al procedimiento operativo de todas las labores de tratamiento de la tecnología, a las de pendiente de revisión o de reparación. Asimismo, al número de existencias que deben tener para asegurar en tiempo la instalación de las tecnologías en los domicilios de las personas usuarias. Este protocolo debe dejar evidencia de la realización de cada una de las acciones detalladas.

- Protocolo de actuación por activación de emergencia de los dispositivos periféricos.

Deberá hacer referencia, como mínimo, al procedimiento de actuación ante la activación de emergencia de cada tipología diferente de dispositivos periféricos, identificando el procedimiento específico que hay que realizar antes de movilizar los recursos previstos en cada caso. Este protocolo debe dejar evidencia de la realización de cada una de las acciones detalladas.

Todos los protocolos deberán ser informados a la ANADP. La ANADP podrá, de mutuo acuerdo con la empresa, pedir la modificación de alguno de sus protocolos. Cualquier cambio de contenido de los protocolos de actuación durante la vigencia del contrato deberá ser comunicado a la ANADP.

21. BASES PARA LA PRESENTACIÓN DEL PROYECTO TÉCNICO

Las Entidades deberán presentar un Proyecto Técnico de acuerdo al siguiente formato:

- Documento que no supere las 100 páginas numeradas (anexos incluidos) Tamaño DIN A4, siendo a dos caras (50 folios).
- Tipo de letra: Arial con tamaño mínimo 11.

El Proyecto a presentar se plasmará en un documento técnico que recoja con la amplitud y el detalle necesario, todos los elementos relativos al conocimiento del servicio de teleasistencia en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, las necesidades existentes, los medios y organización previstos para la presentación del servicio.

Comprenderá desde la detallada descripción del procedimiento a seguir y las tareas necesarias para la continuidad del servicio, el modelo de atención en función de los distintos perfiles de las personas usuarias, la estructura, organización y recursos humanos, con indicación de funciones, perfiles y organización, así como la política de recursos humanos. La descripción de los medios tecnológicos a utilizar, así como su plan de implantación, la descripción detallada de los protocolos de atención, el plan de formación de los profesionales adscritos al servicio, sistema de gestión de calidad, así como cualquier otro factor de interés en la acreditación de la adecuación del servicio a las prescripciones de los pliegos.

El proyecto técnico se estructurará de la siguiente forma:

- Resumen ejecutivo: resumen de la oferta, de la solución y servicios planteados, del sistema de gestión, los parámetros de calidad y compromisos adquiridos.
- Memoria técnica descriptiva de la solución ofertada incluyendo justificación del cumplimiento de los requerimientos solicitados.
 - Descripción del servicio: modelo de prestación, gestión del servicio, procedimiento de atención, organización y recursos humanos, ...
 - Centros de Atención: características de los centros, arquitectura del sistema (centralita telefónica, conexiones a la red pública de telefonía, software de atención, bases de datos y mecanismos de acceso a dichos datos,), protocolos de comunicación, sistema de grabación de llamadas, sistemas de monitorización del servicio, sistemas de redundancia y backup...
 - Unidad Móvil.
 - Terminales: terminales de Teleasistencia domiciliaria, unidad de control remoto, dispositivos periféricos.
 - Teleasistencia móvil.
- Memoria descriptiva del plan de migración y transición de acuerdo a aspectos recogidos en el apartado 12.2 de este Pliego.
- Memoria descriptiva de la propuesta de modelo de instalación, soporte y mantenimiento.
- Memoria descriptiva de las mejoras.

22. ANEXOS

ANEXO VII.I

MODELO: INFORMACIÓN A LA PERSONA USUARIA Y RECOGIDA DE DATOS

➤ *Los datos mínimos de la persona usuaria a disponer y obtener son:*

1. Datos de identificación del usuario

- Nombre y apellidos
- D.N.I.
- Sexo
- Fecha de nacimiento
- Domicilio
- Teléfono
- Número de expediente
- Tipo de usuario. Mediante codificación diferenciada se distinguirá entre:
 - Persona usuaria titular del servicio (tipo A)
 - Persona beneficiaria con unidad de control remoto adicional (tipo B)
 - Persona beneficiaria sin unidad de control remoto adicional (tipo C)
- Perfil del usuario.
 - Asistencia 1, Asistencia Básica
 - Asistencia 2, Asistencia Media
 - Asistencia3, Asistencia alta

2. Datos sobre la unidad de convivencia

- Número de personas con las que convive.

Para cada una de ellas se consignará:

- Nombre y apellidos.
- Año de nacimiento.
- Parentesco o relación con el usuario.
- Si es o no usuario del servicio.
- Observaciones.

3. Estado de salud. Características o circunstancias de interés

- Riesgo y tipo de actuación que los mismos requieren.
- Características físicas.
- Características psicológicas.
- Características sensoriales.

4. Recursos propios. Personas a las que se puede avisar en caso de emergencia

- Nombre y apellidos.
- Tipo de relación con el usuario.
- Direcciones.
- Teléfonos.
- Horarios.
- Tiene o no tiene llaves.

5. Datos relativos a la vivienda

- Tipo de vivienda. Mediante codificación diferenciada se distinguirá entre:
 - Edificio de vecinos.
 - Unifamiliar urbana.
 - Unifamiliar aislada.
 - Otros.
- Modo de acceso.
- Empresas suministradoras de servicios (gas, electricidad, etc.)
- Ubicación de las llaves generales de paso de los suministros.

- *El Coordinador de la empresa/entidad debe aportar la siguiente información a la persona usuaria:*

1. Datos relativos al servicio de Teleasistencia

- Elementos básicos del sistema instalados. Ubicación.
- Dispositivos periféricos o complementarios. Tipo. Ubicación y en su caso temporización.
- Agendas solicitadas y características, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorio de toma de medicación...
- Aceptación o no de la entrega de llaves.
- Firma del documento contractual en el que incluirá que, extinguido el servicio, se procederá a la retirada del terminal y la UCR en el plazo máximo de cinco días debiendo el usuario o sus familiares facilitar el acceso al domicilio para que se produzca la retirada por parte de los técnicos de la empresa adjudicataria.
- Entidad Local de referencia
 - Nombre del responsable del servicio de Teleasistencia
 - Teléfono
 - Dirección

2. Condiciones de calidad de prestación del servicio:

- Cumplimiento de deber de protección de datos personales
- Plazo para el inicio de la prestación
- Plazo de resolución de averías
- Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio

ANEXO VII.II

CONTRATO DEL USUARIO/A CON LAS CONDICIONES PERSONALIZADAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

En _____, a ____ de _____ de ____

Nº de expediente:.....

D/Dª..... con D.N.I./N.I.E. Nº.....y con domicilio en..... en nombre propio o delegando en su representante y como titular del servicio expresa su conformidad con las condiciones del servicio de teleasistencia que prestará la empresa de acuerdo con la modalidad de intervención establecida.

Que:

1. Serán personas usuarias del servicio de teleasistencia en este domicilio:
(Nombre y apellidos. D.N.I.)

2. Que las características del servicio a prestar son:

Teleasistencia domiciliaria ☐ Teleasistencia Móvil ☐

Dispositivos periféricos No ☐ Sí ☐ Cuáles _____

con Unidad Móvil en _____,

Recepción de llamada de seguimiento cada ____ días

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

- Características de los dispositivos, Fijo / móvil y otros, como funcionan y cuál es la forma de uso correcta.
- Limitaciones técnicas que puedan existir para la adecuada prestación del servicio, incluidas las derivadas de la deficiente compatibilidad del servicio de teleasistencia con algunos operadores de telefonía y que no pueden ser solucionadas por ningún medio.

- Prestaciones que incluye el servicio: atención ante emergencias, tiempo de respuesta ante una comunicación y movilización de la unidad móvil, servicio de agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, visita de seguimiento y atenciones ofertadas como mejoras técnicas y sociales, etc.
 - Coste del servicio, sistema de pago y (avisos y autochequeos...).
 - Cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales: personas usuarias, otros convivientes y aquellas que, en razón a su función de “contacto”, tengan que aportar sus datos para el desarrollo de la atención que exige la prestación del servicio.
 - Tiempos de resolución de averías.
 - Cómo presentar, en caso de considerarlo necesario, sugerencias, quejas o reclamaciones del servicio de teleasistencia.
4. Para la adecuada atención en caso de necesidad hago entrega de las llaves de mi domicilio
- No ☐ Si ☐
- Acepto las consecuencias que puedan derivarse de mi decisión de no entregar las llaves 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 una 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 Gobierno de Navarra, ni la Entidad prestadora del servicio asumirán los gastos derivados de la reparación de los daños en estos casos.
5. Autorizo a que las llamadas telefónicas con el Centro de Atención puedan ser grabadas de acuerdo a la normativa vigente de Protección de Datos de Carácter Personal.
6. 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 el personal autorizado.
 - Poner en conocimiento de la entidad que presta el servicio las ausencias de mi domicilio, así como los regresos al mismo.

- Poner en conocimiento de la entidad que presta el servicio cualquier cambio que pueda afectar al mismo relativo al estado de salud, toma de medicación, llaves, recursos a movilizar, operadora de telefonía, etc.
 - Informar a la entidad que presta el servicio la baja en el mismo para que proceda a la retirada del terminal y los dispositivos de mi domicilio y en su caso, a la devolución de las llaves.
 - Abonar la aportación económica que me corresponda, en su caso.
7. Ha recibido de la entidad adjudicataria un folleto explicativo del Servicio de Teleasistencia donde se detalla la información suministrada verbalmente, así como los teléfonos de contacto de la entidad que presta el servicio.

Conforme usuario:

Conforme responsable de la entidad:

Nombre y apellidos

Nombre y apellidos

ANEXO VII-III

SOLICITUD DE SERVICIO TELEFONICO DE EMERGENCIA

(Lea las instrucciones antes de cumplimentar este impreso)

I. SERVICIO QUE SOLICITA

ÁREA

REQUIERE EL SERVICIO

• Unidad Principal ☐• Unidad Supletoria ☐• Personas Mayores ☐• Personas con discapacidad ☐• Personas con Enfermedad mental ☐• Personas con Dependencia ☐• Castellano ☐• Euskera ☐• Indistinto ☐

TRAMITADO

• Unidad de Barrio: _____

• Servicios sociales de base: _____

• Centros de Salud: _____

II. DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE.

Primer apellido		Segundo apellido				Nombre	
D.N.I.	Estado civil	Fecha de nacimiento			Sexo		
		Día	Mes	Año	Hombre ☐	Mujer ☐	
Domicilio (calle, plaza)		Nº	Bloque	Esc	Piso	Letra	Tél. Fijo
							Tél Móvil
Localidad				Provincia			Código Postal

III. DATOS DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA.

APELLIDOS Y NOMBRE	D.N.I	F.NACIMI ENTO	PARENTESCO	GRADO DEPENDENCIA	USUARIO TELEASISTENCIA
					☐ SI ☐ NO
					☐ SI ☐ NO
					☐ SI ☐ NO
					☐ SI ☐ NO

DISPONIBILIDAD DE LLAVES

(Importante. Prestar especial atención a este apartado)

Para una adecuada cobertura del Servicio, es imprescindible la localización y disponibilidad de tres juegos de llaves en la misma localidad: Por ello deberán cumplimentarse los siguientes apartados concernientes a familiares y/o vecinos y/o amigos y/o entidad, etc. que se comprometan y responsabilicen de la custodia de las mismas.

Convivencia con el/la Beneficiario/a		☐ SI		☐ NO		Parentesco		
Apellido 1.		Apellidos 2.				Nombre		
Domicilio donde están disponibles las llaves	Nº	Bloque	Esc.	Piso	Letra	Población	Teléfono domicilio	

Convivencia con el/la Beneficiario/a		☐ SI		☐ NO		Parentesco		
Apellido 1.		Apellidos 2.				Nombre		
Domicilio donde están disponibles las llaves	Nº	Bloque	Esc.	Piso	Letra	Población	Teléfono domicilio	

Convivencia con el/la Beneficiario/a		☐ SI		☐ NO		Parentesco		
Apellido 1		Apellidos 2				Nombre		
Domicilio donde están disponibles las llaves	Nº	Bloque	Esc.	Piso	Letra	Población	Teléfono domicilio	

Denominación de la Entidad		Nombre del Responsable				Teléfono	
Domicilio	Nº	Bloque	Esc.	Piso	Letra	Población	

(En caso de ser Entidad, lugar concreto de llaves y nombre de responsables)

Fdo.:

Nº Colegiado:

Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo
de las Personas
Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako
Nafarroako Agentzia
González Tablas, 7
31005 PAMPLONA/IRUÑA
Tel. 848 42 69 00
info.derechossociales@navarra.es

 **Nafarroako Gobernua**
Gobierno de Navarra
Eskubide Sozietako Departamentua
Departamento de Derechos Sociales

INFORMACION SANITARIA

Nombre: _____ Nº S.S.: _____	
Centro de Salud en que es atendido: _____	
Médico: _____	
Diagnósticos Fundamentales: _____ _____ _____	
Ultimo diagnóstico: _____ _____ _____	
Otros diagnósticos:	
Hipertensión	☐
Diabetes	☐
Cardiopatías	☐
Enfermedad pulmonar obstructiva crónica	☐
Hernia	☐
Artritis	☐
Otros	☐
Medicación continuada: _____ _____ _____	
Hábitos tóxicos: ☐ Cuáles: _____ _____	

Antecedentes alérgicos: ☐ Cuáles: _____ _____ _____ _____									
Condicionantes: Obesidad ☐ Kilos: _____ Problemas de comunicación (visual, auditiva, etc.) ☐ Cuáles: _____ _____ _____ _____ Disminución física: Cuál: _____ _____ _____									
Movilidad	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">Sin problemas..... ☐</td> <td style="width: 50%;">Bastón ☐</td> </tr> <tr> <td>Muletas ☐</td> <td>Andador..... ☐</td> </tr> <tr> <td>Silla ☐</td> <td>Inmovilizado ☐</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Otros: _____</td> </tr> </table>	Sin problemas..... ☐	Bastón ☐	Muletas ☐	Andador..... ☐	Silla ☐	Inmovilizado ☐	Otros: _____	
Sin problemas..... ☐	Bastón ☐								
Muletas ☐	Andador..... ☐								
Silla ☐	Inmovilizado ☐								
Otros: _____									
Observaciones: 									

Médico de cabecera:

Fdo.:

Nº Colegiado:

Fecha:

Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo
de las Personas
Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako
Nafarroako Agentzia
González Tablas, 7
31005 PAMPLONA/IRUÑA
Tel. 848 42 69 00
info.derechossociales@navarra.es

 **Nafarroako Gobernua**
Gobierno de Navarra
Eskubide Sozialetako Departamentua
Departamento de Derechos Sociales

INFORME SOCIAL

Nombre y Apellidos:

SITUACIÓN PERSONAL

¿Presenta algún problema visual severo?	☐ SI ☐ NO
¿Presenta algún problema auditivo severo?	☐ SI ☐ NO
¿Presenta problemas de comunicación oral: laringectomía, traqueotomía, afasia,...?	☐ SI ☐ NO

¿Ha sufrido caídas en alguna ocasión en el domicilio? Ha permanecido caído en el suelo más de: ☐ 1 hora ☐ 2 hs. ☐ 4 hs. ☐ > 4 hs.	☐ SI ☐ NO
¿Pierde el conocimiento llegando a caerse?	☐ SI ☐ NO
¿Precisa ayudas técnicas de movilidad: andador, silla ruedas...?	☐ SI ☐ NO

¿Alguna vez se ha dejado olvidado algún recipiente en el fuego?	☐ SI ☐ NO
¿Alguna vez se ha dejado el gas abierto?	☐ SI ☐ NO
¿Presenta inicio de demencia, alzheimer?	☐ SI ☐ NO

¿Posee unas condiciones suficientes para la adecuada utilización del servicio?	☐ SI ☐ NO
¿En alguna ocasión se ha perdido en la calle?	☐ SI ☐ NO
Otras circunstancias personales a valorar:	
Grado de Dependencia: ☐ Gran dependiente ☐ Dependiente Severo ☐ Dependiente Moderado ☐ No dependiente	

SITUACIÓN CONVIVENCIAL Y RELACIÓN CON EL ENTORNO

Es atendida por:

Familia.....☐

Vecino.....☐ Amigo/a.....☐

SAD.....☐ Personal contratado.....☐

Voluntariado.....☐ Otros.....☐

Nº horas atendida: _____ diarias. **Periodo:** _____

¿Pasa periodos en el domicilio sin que nadie le visite?	☐ NO ☐ SI ☐ de 3 días ☐ de 1 semana ☐ de 1 mes ☐ Otros: _____
---	---

Vive sola: ☐
Vive acompañada: ☐
Pasa sola gran parte de la: ☐ Mañana ☐ Tarde ☐ Noche
¿Ha fallecido algún familiar cercano en el último año? ☐ NO ☐ SI (vínculo: _____)

RELACIÓN CON EL ENTORNO:

	Salidas a la calle	Visitas de familiares	Visitas de amistades
Todos los días			
Semanalmente			
Mensualmente			
Esporádicamente			
Nunca			

CONDICIONES DE LA VIVIENDA

Ubicación	☐ Aislada urbano	☐ Integrada en núcleo
Barreras arquitectónicas	☐ SI	☐ NO
Comunicaciones	☐ Buenas	☐ Malas
Ascensor	☐ SI	☐ NO
Condiciones de habitabilidad	☐ Buenas	☐ Regulares ☐ Malas
Gas Butano	☐ SI	☐ NO
Voltaje eléctrico	☐ 125 w	☐ 220 w
¿Dispone de teléfono inalámbrico?	☐ SI	☐ NO
Enchufe junto al teléfono	☐ SI	☐ NO

TIPO DE VIVIENDA:

☐ Vivienda familiar	☐ Habitación	☐ Pensión	☐ Piso tutelado	☐ Otros: _____
--	-------------------------------------	----------------------------------	--	---------------------------------------

FRECUENCIA DE LAS LLAMADAS DE CORTESÍA:

Mensual ☐	Quincenal ☐
Semanal ☐	No desea ☐

Observaciones sobre hábitos y relaciones sociales:

Trabajador/a Social:
Fdo:

Nº Colegiado:
Fecha:

INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR LA SOLICITUD

1. Los apartados referidos a los datos de identificación de la persona solicitante y firma de la declaración, serán cumplimentados por la persona solicitante. (hojas 1 y 2).
2. La información sanitaria será cumplimentada íntegramente por el personal sanitario que le corresponda (hojas 4 y 5).
3. El/la Trabajador/a Social del Servicio Social de Base o Centro de Salud deberá cumplimentar la información social y localización de llaves, debido a su importancia para la correcta prestación del servicio. (hojas 3,6 y7).
4. DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA:
 - ☐Fotocopia del DNI de las personas solicitantes.
 - ☐Certificado de empadronamiento o volante de empadronamiento de las personas solicitantes.
 - ☐Certificado de minusvalía, en su caso, de los miembros de la unidad de convivencia.
 - ☐Solicitud de abono por transferencia o fotocopia de la libreta de ahorros donde figure el titular y el número de cuenta en los casos de personas no dependientes
 - ☐Justificante de la pensión: únicamente cuando proceda de un régimen distinto al Régimen General de la Seguridad Social

Asimismo, me comprometo a cumplir con las siguientes **OBLIGACIONES**:

- Facilitar correctamente los datos necesarios para la concesión y prestación del servicio de teleasistencia, así como responsabilizarme de su veracidad.
- Comunicar al Departamento de Derechos Sociales de Gobierno de Navarra cualquier variación en mis circunstancias personales, económico-patrimoniales y del núcleo convivencial que pudiera afectar a las condiciones de prestación del servicio.
- Facilitar el acceso a mi domicilio al personal de los recursos comunitarios que acudan a él ante una situación de emergencia.
- Facilitar al personal del Departamento de Derechos Sociales de Gobierno de Navarra o, en su caso, al personal de la entidad adjudicataria del desarrollo del servicio de teleasistencia de Gobierno de Navarra, la entrada en mi domicilio, previo aviso de la visita, con la finalidad de proceder a la instalación, mantenimiento y retirada de los equipos, así como a la realización de actuaciones de seguimiento y comprobación de la situación sociosanitaria de riesgo que determina la prestación del servicio.
- No manipular ni alterar en modo alguno la instalación y programación del equipo de teleasistencia, así como mantenerlo en buenas condiciones de uso y utilizarlo de acuerdo con las instrucciones de uso recibidas.
- Abonar el correspondiente precio público, en su caso, por las prestaciones del servicio de teleasistencia recibidas de conformidad con la normativa foral que lo regula.
- Finalmente, entregar las llaves de mi domicilio a la persona o entidad que señale expresamente en la presente solicitud con la finalidad de facilitar la entrada en caso de emergencia.

AUTORIZO:

- Al Departamento competente en materia de servicios sociales del Gobierno de Navarra la verificación y consulta de ficheros públicos que obren en poder de las distintas Administraciones Públicas competentes para comprobar la concurrencia de los requisitos y circunstancias exigidos, incluyendo expresamente los datos sobre mi nivel de renta y el de los miembros de mi unidad familiar que dispone la Hacienda Foral de Navarra.
- Al Departamento competente en materia de servicios sociales del Gobierno de Navarra a comunicar datos contenidos en esta solicitud, a los solos fines históricos, estadísticos o científicos, a aquellas entidades de iniciativa social que desarrollen su actividad en el ámbito de la Comunidad Foral en colaboración técnica y/o económica con el citado Departamento, en las condiciones y con los límites establecidos en la normativa de protección de datos de carácter personal.

Firma del solicitante o representante

En....., a de.....de 20.....

Cláusula LOPD

La información que se recaba en el presente documento es necesaria para tramitar la ayuda solicitada. No se realizará con los datos recogidos en esta solicitud ningún tratamiento o cesión que no esté amparada legalmente. En cumplimiento del artículo 11 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos personales y garantía de los derechos digitales y del artículo 13 del Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta a la protección de datos personales, le informamos de la existencia de los ficheros Prestaciones y Servicios Sociales y Sistemas de Información de Usuarios de Servicios Sociales cuya finalidad es gestionar las ayudas y servicios demandadas al Departamento competente en materia de servicios sociales del Gobierno de Navarra, siendo esta entidad su organismo responsable y ante la cual podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a los que la ley le faculta, remitiéndose para ello a la siguiente dirección, calle González Tablas, número 7. 31005. Pamplona.

ANEXO VII.IV: PERSONAL SUBROGADO

TELEASISTENCIA					
ANTIGÜEDAD	TIPO DE CONVENIO	CATEGORÍA	JORNADA	TIPO DE CONTRATO	SALARIO BRUTO ANUAL
05/10/1998	CONVENIO DEL METAL	JEFE ORGANIZACIÓN DE 2ª	100%	Indefinido completo (100)	28.504,92 €
22/11/1999	CONVENIO DEL METAL	TÉCNICO ORGANIZACIÓN 1ª GRUPO 5	100%	Indefinido completo (100)	23.992,78 €
18/04/2005	CONVENIO DEL METAL	PEON ESPECIALISTA GRUPO 6	50%	Indefinido completo (100)	14.892,22 €
16/01/2006	CONVENIO DEL METAL	OFICIAL 1ª GRUPO 5	100% (50%) (Reducción de jornada)	Indefinido completo (100)	11.937,32 €
22/02/2012	CONVENIO DEL METAL	JEFE ORGANIZACIÓN DE 2ª	100%	Indefinido completo (100)	31.645,48 €
22/02/2012	CONVENIO DEL METAL	JEFE ORGANIZACIÓN DE 2ª	12,50%	Indefinido parcial (200)	2.744,76 €

ACOMPañAMIENTO (NAVARRA)					
ANTIGÜEDAD	TIPO DE CONVENIO	CATEGORÍA	JORNADA	TIPO DE CONTRATO	SALARIO BRUTO ANUAL
01/03/2013	CONVENIO DE CALL CENTER	TELEOPERADORA	96,15%	Indefinido completo (100)	22.722,56 €
01/03/2013	CONVENIO DE CALL CENTER	TELEOPERADORA	96,15% (81,2%) (Reducción de jornada)	Indefinido completo (100)	17.999,66 €
01/03/2013	CONVENIO DE CALL CENTER	TELEOPERADORA	96,15% (83,4%) (Reducción de jornada)	Indefinido completo (100)	19.386,08 €
07/05/2018	CONVENIO DE CALL CENTER	GESTOR TELEFÓNICO	65,60%	Indefinido completo (100)	10.097,44 €
24/02/2020	CONVENIO DE CALL CENTER	GESTOR TELEFÓNICO	65,60%	Indefinido completo (100)	10.097,44 €
19/10/2020	CONVENIO DE CALL CENTER	TELEOPERADORA	50%	Eventual parcial (502)	7.277,48 €

ACOMPañAMIENTO (ZARAGOZA)					
ANTIGÜEDAD	TIPO DE CONVENIO	CATEGORIA	JORNADA	TIPO DE CONTRATO	SALARIO BRUTO ANUAL
01/01/1996	CONVENIO DE CALL CENTER	OPERADORA CA	100%	Indefinido completo (100)	23.378,63 €
01/04/2000	CONVENIO DE CALL CENTER	OPERADORA CA	100%	Indefinido completo (189)	22.558,91 €
01/03/2001	CONVENIO DE CALL CENTER	OPERADORA CA	100%	Indefinido completo (189)	27.416,47 €
01/03/2005	CONVENIO DE CALL CENTER	COORDINADOR	100%	Indefinido completo (100)	22.279,65 €
03/03/2020	CONVENIO DE CALL CENTER	COORDINADOR	100%	Temporal completo (401)	20.999,79 €
09/10/2020	CONVENIO DE CALL CENTER	OPERADOR CA	90%	Temporal parcial (502)	15.946,43 €
15/10/2020	CONVENIO DE CALL CENTER	OPERADORA CA	65%	Temporal parcial (501)	9.747,50 €