



**Ayuntamiento de Ponferrada**



**SERVICIOS SOCIALES DE PONFERRADA**

# MEMORIA TÉCNICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA



## **1.- ANTECEDENTES**

El servicio de Teleasistencia se viene prestando a través de un Convenio entre la FEMP, el Ayuntamiento de Ponferrada y la entidad Cruz Roja.

Dicha forma de prestación del Servicio finaliza el 31 de diciembre del presente año, no obstante, atendiendo al interés de los usuarios del mismo y con la intención de causarles el menor perjuicio posible se pretende mantener su prestación a través de un contrato trimestral, hasta la adjudicación definitiva de un contrato de más larga duración.

De no actuar de esta forma se daría la situación de que durante el tiempo que se tardase en adjudicar un contrato definitivo, los usuarios del servicios dejarían de recibirlo causándoles perjuicios de difícil y en muchos casos, imposible reparación.

## **2.- JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

Teniendo en cuenta que el servicio tal y como se venía prestando finaliza en un plazo muy corto de tiempo, 31 de diciembre de 2012, se debe buscar una solución rápida y urgente para que los actuales usuarios no dejen de recibir el mismo durante el periodo que se tarde en tramitar y adjudicar un contrato con carácter definitivo.

Es por ello que se acude a la fórmula del contrato menor y por periodo trimestral con el fin de evitar que se produzca la situación descrita ya que el Servicio de Teleasistencia es un servicio muy demandado y muy bien valorado, en cuanto su necesidad, por los usuarios del mismo, personas, normalmente, de edad avanzada y que viven solas, y por sus familiares o allegados, desde el punto de vista de la tranquilidad que les proporciona.

De no acudir a la fórmula que se propone mediante esta memoria se daría el caso que durante demasiado tiempo las personas que utilizan el servicio se verían privadas de una atención que necesitan y que les causaría una grave desprotección de consecuencias, en muchos casos, imposibles de reparar.

## **3.- OBJETO DEL CONTRATO**

### **Concepto.**

El Servicio de Teleasistencia consiste en una prestación social básica del Sistema Público Municipal de Servicios Sociales que permite la permanencia de los usuarios en su medio natural de vida, así como el contacto con su entorno socio-familiar, evitando el desarraigo y asegurando la intervención inmediata en caso de crisis personales, sociales o médicas para proporcionar seguridad y mejor calidad de vida, pudiendo entrar en contacto verbal con un centro de



atención especializada que dará respuesta inmediata a tales situaciones pulsando el botón de un medallón o pulsera u otros medios tecnológicos adecuados.

El Servicio de Teleasistencia se configura como una de las prestaciones comprendidas en el Catálogo de servicios sociales específicos destinados a la atención de la dependencia que establece la Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

### **Objetivos.**

La prestación del Servicio de Teleasistencia, por su carácter asistencial y preventivo persigue los siguientes objetivos:

- Proporcionar seguridad y tranquilidad a aquellas personas más vulnerables que viven solas en sus domicilios y no precisan de cuidados permanentes.
- Dar apoyo inmediato a través de la línea telefónica.
- Mantener conexión permanente entre el usuario y la Central.
- Movilizar los recursos necesarios en las situaciones de emergencia.
- Servir de enlace entre el usuario y el entorno socio-familiar.
- Posibilitar el establecimiento de una relación de apoyo y ayuda.
- Facilitar la atención necesaria a personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía.
- Proporcionar apoyo a las personas en situación de dependencia y a sus familias.
- Prevenir situaciones de deterioro personal y social.
- Favorecer la adquisición de habilidades que permitan un desenvolvimiento más autónomo en la vida diaria.
- Posibilitar la integración en el entorno habitual de convivencia.
- Apoyar a grupos familiares en sus responsabilidades de atención.
- Evitar o retrasar mientras no resulte necesario, el ingreso en centros o establecimientos residenciales.

### **Usuari@s**

Con carácter general, podrán ser usuarios/as de la prestación del Servicio de Teleasistencia Intensiva aquellas personas o grupos familiares empadronados en el Ayuntamiento de Ponferrada:

- a. Que se encuentren en una situación de riesgo psicosocial (angustia por aislamiento social, desarraigo, soledad), o riesgo físico (dificultades de movilidad, crisis agudas, cronificación de enfermedades).
- b. Que requieran atención o apoyo para continuar en su entorno habitual.



Con carácter específico, cumpliendo de igual forma el requisito de empadronamiento en el Ayuntamiento de Ponferrada:

- a. Aquellos/as que vivan solos/as, o que pasen gran parte del día solos/as o en compañía de personas en idénticas circunstancias.
- b. Aquellos/as que tengan cubiertas las necesidades básicas de alimentación, higiene y vivienda.
- c. Aquellos/as que dispongan de línea telefónica en el domicilio.

Pueden ser beneficiarios/as de las actuaciones que constituyen el servicio:

1. El/la usuario/a principal: es aquel/la que reuniendo todos los requisitos indicados anteriormente, figura como titular, y dispone de una unidad remota de alarma.
2. El/la beneficiario/a con unidad de control remoto: es aquel/la que conviviendo con el/la titular del servicio reúne los requisitos referidos para también ser usuario.
3. El/la beneficiario/a sin unidad de control remoto: es aquel/la que convive con el/la titular, precisa las atenciones del servicio, pero sin embargo, concurre en él/ella alguna de las causas de exclusión.

En cualquier caso, quedarán excluidos del Servicio, previa valoración de los Servicio Técnicos municipales, aquellas personas que padezcan:

- a. Enfermedades mentales o demencia senil, dado que se requiere un cierto nivel de comprensión y discernimiento.
- b. Reducción notoria en la audición o expresión oral, puesto que se basa en la comunicación verbal usuario y Central de Atención.

Es objeto del contrato la concesión de la prestación del Servicio Público de Teleasistencia en el Municipio de Ponferrada, provincia de León.

El Servicio de Teleasistencia viene recogido en el catálogo de prestaciones reguladas en la Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia y su normativa de desarrollo.

La prestación del Servicio de Teleasistencia, conforme a las exigencias de atención que se requieran tendrá los siguientes contenidos:

- a. Desde la Central de atención de llamadas:



- Atención inmediata y permanente a la persona mediante la línea telefónica, de las alarmas de carácter social y sanitario y de las llamadas de solicitud de información.
- Movilización del recurso más idóneo para dar respuesta a la demanda planteada ya sea propio o de la Comunidad Autónoma.
- Llamadas de seguimiento desde la Central a fin de comprobar la situación del usuario y el correcto funcionamiento del sistema.
- Agendas que hacen posible recordar al usuario la necesidad de realizar alguna actividad importante en un momento ya predeterminado como una consulta médica, la administración de un medicamento, etc.
- Control de ausencias que son comunicadas por el usuario siempre que éste fuera del domicilio más de 24 horas.
- Comunicación de felicitaciones en fechas de especial significado para la persona como cumpleaños, navidades, etc.

b. Desde el domicilio del usuario/a:

- Entrevista informativa sobre el servicio, cumplimentación de la ficha de usuario/a y sus modificaciones.
- Instalación del equipo emisor, comprobación de su correcto funcionamiento y reparación de averías.
- Pruebas de familiarización con el sistema.
- Seguimiento del usuario/a por parte del responsable social del servicio que puede incluir contactos con el entorno socio-familiar.
- Visitas del responsable de la oficina de zona.

Las prestaciones citadas no incluyen a otros/as miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio que el/la beneficiario/a.

### **Ámbito Territorial**

Todas las Zonas de Acción Social del Municipio de Ponferrada.

### **Organización del Servicio**

L@s Técnicos del Ayuntamiento responsables del servicio, realizarán la valoración del caso y el diseño de la intervención, así como la evaluación continuada de los cambios derivados de ella y de la conclusión del caso, con los criterios siguientes:

- a) El horario de prestación del servicio, en el grupo de contenidos del apartado a) del punto 2 de este pliego, será de 24 horas diarias, durante todos los días del año, incluyendo festivos (entendiendo como festivos los domingos y fiestas nacionales y locales).



b) Comunicarán a la empresa, por escrito, **la asignación de los servicios**, haciendo constar:

. La/s persona/s beneficiaria/s.

. Las circunstancias personales, médicas, sociales o de cualquier otro tipo que puedan afectar a la prestación del servicio,

- En caso de **modificación** del contenido del servicio, deberá remitirse una orden escrita de similares características.

- En caso de **baja** del servicio, se remitirá una orden escrita de baja en la que constará la identificación de la persona usuaria y la fecha de efecto.

- La empresa adjudicataria estará obligada a **iniciar** la prestación del servicio en el plazo máximo de 7 días naturales, contados desde el siguiente al de la notificación de la asignación del servicio.

- En casos calificados de **urgentes** o de extrema necesidad a juicio del técnico responsable, el servicio deberá prestarse como máximo dentro de las 48 horas posteriores a su comunicación, que inicialmente podrá ser telefónica con posterior ratificación escrita.

- L@s responsables del Ayuntamiento deberán poner en conocimiento de la entidad adjudicataria cuantos aspectos puedan ser objeto de actitudes y medidas preventivas, para el desempeño del trabajo.

- Por parte de la entidad adjudicataria (coordinador/a, auxiliar,...) se deberá dar aviso a l@s Técnicos del Ayuntamiento responsables del servicio de cualquier incidencia o alteración en el estado e la persona usuaria o de cualquier circunstancia que varíe, agrave o disminuya las necesidades personales o de vivienda de l@s usuari@s , a fin de realizar por parte de aquell@s los oportunos ajustes. Estas comunicaciones deberán hacerse por escrito y en un plazo máximo de 2 días.
- Los servicios de apoyo en el domicilio incluidos en la prestación deberán llevarse a cabo por la adjudicataria por personal cualificado con arreglo a la normativa vigente para realizar servicios de auxiliar de ayuda a domicilio.

### **Funciones y coordinación.**

Dadas las características de la población beneficiaria, es indispensable que el servicio se preste en un clima de confianza y seriedad que va más allá de la mera ejecución mecánica de la prestación.

Esto requiere que la relación Ayuntamiento-Empresa-Usuari@, sea fluida y con continuidad, lo que supone:



a) La entidad adjudicataria nombrará y dará las órdenes oportunas a su personal al objeto de cubrir las prestaciones que se determinen por parte del Ayuntamiento.

b) Para la correcta coordinación del Servicio, la entidad adjudicataria asignará, al menos, un/una Responsable del Servicio con una titulación de Diplomatura Universitaria en Trabajo social y con dedicación adecuada y suficiente para el desempeño efectivo del trabajo.

Sus funciones serán:

- 1) Dirigir las actividades y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones asignadas a cada usuari@ por l@s Técnicos de Servicios Sociales del Ayuntamiento.
- 2) Mantener constantemente informados a l@s Responsables del Ayuntamiento de la marcha del servicio, asumiendo las directrices que el mismo dicte a la entidad en todo lo referente a la adecuada atención a cada usuari@ y a la buena marcha del servicio en general. Así, al menos una vez al mes, se reunirá con el/la responsable del Ayuntamiento.
- 3) Recibir altas, bajas y modificaciones de prestaciones del servicio por parte de l@s Técnicos del Ayuntamiento.
- 4) Proponer y orientar posibles modificaciones sobre los servicios prestaciones a l@s usuari@s en alta, para que l@s Técnicos del Ayuntamiento resuelvan lo oportuno.

c) En cualquier circunstancia, la entidad adjudicataria no podrá obtener otros datos de la persona usuaria que los aportados por el Ayuntamiento que éste estime conveniente que estén en posesión de la empresa adjudicataria. La persona usuaria será informada tanto por los Servicios Sociales del Ayuntamiento como por la empresa adjudicataria de que **ante el incumplimiento del contenido de la prestación del servicio de Teleasistencia deberá ponerse en contacto con los Servicios Sociales del Ayuntamiento.**

d) Las ausencias puntuales o temporales de la persona usuaria, deberán ser comunicadas directamente por ésta a la empresa adjudicataria, que deberá disponer de un contestador automático o del sistema de comunicación adecuado. Deberá proporcionar mensualmente a los Servicios Sociales municipales un listado de tales incidencias, paralelamente a la facturación del servicio.

e) La entidad adjudicataria deberá sustituir las ausencias de l@s profesionales por bajas, vacaciones, etc., de forma inmediata, así como



notificarlas a l@s Técnicos del Ayuntamiento en un plazo no superior a 48 horas.

f) Si la entidad adjudicataria tuviera en su poder llaves del domicilio de la persona usuaria, la responsabilidad será de ambos (usuari@-empresa). No obstante es preceptivo que la entidad adjudicataria informe por escrito a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de l@s usuari@s de los que dispone de juego de llaves.

### **Control.**

1) L@s Técnicos responsables del Ayuntamiento podrán ponerse en contacto con la Entidad adjudicataria siempre que lo consideren necesario, a fin de recabar información sobre l@s usuari@s y la marcha general del servicio, promoviendo para tal fin las reuniones convenientes, que serán como mínimo una vez al mes.

2) Asimismo, el Ayuntamiento podrá comprobar la materialización y calidad de los servicios prestados, mediante los medios que considere oportunos.

### **Relaciones con la persona usuaria.**

1) La entidad adjudicataria deberá prestar el servicio a toda persona que cumpla los requisitos dispuestos reglamentariamente y que esté comprendido en las órdenes de prestación.

2) La entidad y el personal que presta la atención deberán eludir todo conflicto personal con l@s usuari@s, informando expresamente a través de los canales de coordinación antes descritos, de todo incidente al Ayuntamiento para que éste resuelva.

3) El personal de la Entidad deberá cumplir las medidas de Seguridad e Higiene establecidas en la legislación vigente, así como mantener siempre inexcusablemente el secreto profesional. En general, deberá realizar sus funciones en relación al usuari@ de conformidad a las reglas de la buena fe y diligencia.

### **4.- DURACION DEL CONTRATO**

La duración del contrato se establece en tres meses, pudiendo prorrogarse por mensualidades hasta un máximo de tres.

### **5.- PRESUPUESTO**



El precio de licitación se fija en 20 € por usuario, a esta cantidad habría que añadir el IVA correspondiente al 8% ( 1,60 € ), siendo un total, IVA incluido, de 21,60 € por usuario. El presupuesto máximo será de 46.296,30 €, más el IVA correspondiente al 8% ( 3.703,70 € ).

## **6.- FORMA DE PAGO**

El servicio se abonará por el Ayuntamiento, previa presentación por parte de la entidad adjudicataria de la factura mensual por el importe del nº de usuarios realmente atendidos y que han sido autorizados previamente por el Ayuntamiento, especificando, las posibles incidencias con indicación clara de las fechas a las que afecta (altas, bajas, modificaciones, ausencias temporales, días festivos, etc.)

El abono se efectuará por mensualidades vencidas y será requisito previo la conformidad de l@s responsables del servicio en el Ayuntamiento.

En caso de que existieran diferencias entre las facturas presentadas por la Empresa y las comprobadas por l@s Técnicos del Ayuntamiento, se subsanarán según el criterio que adopte el Ayuntamiento.

El Ayuntamiento podrá exigir junto con la factura los boletines de cotización a la seguridad social del personal que realiza el servicio, sellados por el organismo competente.

## **7.- REVISION DE PRECIOS**

No cabe revisión de precios.

## **8.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

Serán obligaciones generales del contratista, además de las contenidas en otras cláusulas de este pliego, las siguientes:

- 1) Prestar el servicio en la forma que, sin apartarse del contenido de la presente Memoria Técnica, le sea ordenado por el Ayuntamiento.
- 2) Contar en su estructura organizativa con un departamento específico de prestación de Servicios Sociales o en su defecto con dedicación exclusiva a este tipo de servicios. Y contará con un/una coordinador/a que será el/la interlocutor/a válid@ frente al Ayuntamiento.



- 3) Contar con los medios materiales y personales suficientes en número y cualificación para atender el servicio objeto de contrato, asumiendo todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal, así como todas las responsabilidades tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales con dicho personal, que en ningún caso se considerará como personal del Ayuntamiento.
- 4) Disponer de una sede social en el Municipio de Ponferrada, provincia de León, con horario de funcionamiento equivalente al de prestación del servicio y provisto de teléfono con un/a responsable **en permanente disponibilidad para actuar** cuando sea requerido por l@s responsables del Ayuntamiento.
- 5) Siempre que causen altas en el servicio los/as trabajadores/as, la empresa adjudicataria presentará la acreditación correspondiente de cada un@ de l@s trabajadores/as.
- 6) Facilitar a sus trabajadores/as los medios de identificación que señale el Ayuntamiento y velar por su uso continuado.
- 7) Remitir al Ayuntamiento una memoria anual del desarrollo del servicio.
- 8) Contar con una red de informatización que garantice y agilice el funcionamiento de coordinación, programación, etc...
- 9) Facilitar al Ayuntamiento la inspección del servicio y la documentación relacionada con el mismo.
- 10) Velar por el mantenimiento de una relación de respeto con la persona usuaria.
- 11) Prohibir a sus trabajadores/as el recibo de cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de l@s usuari@s. La entidad adjudicataria será responsable de su cumplimiento, debiendo informar al Ayuntamiento de cualquier situación de esta naturaleza que pueda producirse.
- 12) En ningún caso cualquier emplead@ o profesional de la empresa adjudicataria podrá entrar en el domicilio del usuari@ sin estar presente el/la titular del mismo. Se valorarán situaciones muy excepcionales.



13) El personal o profesional de la entidad adjudicataria, en ningún caso, podrá proceder al cobro, ni con autorización expresa, de los haberes, de cualquier naturaleza, de la persona usuaria.

14) Adoptar las medidas necesarias, así como establecer aquellas de contratación laboral, cuyas características favorezcan la permanencia de sus trabajadores/as, a los efectos de garantizar la continuidad del servicio y evitar su rotación.

15) No podrá la empresa adjudicatari@ encomendar la prestación del servicio al personal que tenga relación de parentesco con el/la destinatari@ del mismo, hasta el 2º grado de afinidad y 3º de consanguinidad.

16) Dotar e instalar en el domicilio de los/as usuarios/as los elementos del sistema, velar por su correcto funcionamiento y reparar las averías que se produzcan.

El usuario abonará por el servicio el precio publico que se regula en la Ordenanza correspondiente.

## **9.- CRITERIOS DE NEGOCIACION**

Las ofertas presentadas se valorarán atribuyendo un total máximo de 75 puntos. Se fijan como criterios para la adjudicación del concurso, además de los requisitos mínimos establecidos, los siguientes:

### ***PROYECTO TÉCNICO DEL SERVICIO: 25 PUNTOS.***

. Proyecto de organización y gestión del Servicio de Teleasistencia, donde se valorará solo aquello que complemente las prescripciones técnicas y suponga innovaciones respecto a la organización planteadas por l@s Técnicos del Ayuntamiento en el presente pliego, incluidos los apartados de modelo y metodología, organización del servicio y gestión de calidad, y dado que el proyecto se desarrolla en la ciudad de Ponferrada, se tendrá en cuenta el conocimiento de la misma y de su problemática social.

. También se valorará el programa de formación a desarrollar con los profesionales que presten el servicio y personal técnico incluido en el Programa de Trabajo (tipo de formación, frecuencia, contenidos generales, recursos didácticos, garantías de realización, control y evaluación de la formación).

Se valorará la tenencia por la empresa de certificado de control de calidad homologado.



Se valorará la presentación de un estudio evaluación de riesgos laborales del Servicio de Ayuda a Domicilio, especialmente que la empresa cuente con un servicio propio de prevención de riesgos, así como las medidas que el/la licitador/a se comprometa a establecer en relación la prevención de riesgos laborales, la formación el personal en materia de Seguridad e Higiene en el Trabajo y los medios personales y materiales que coadyuven a la minimización de los accidentes laborales.

**MEJORAS: 25 PUNTOS.**

Se considerarán mejoras aquellas que suponga una auténtica mejora del servicio, bien ampliándolo o complementándolo. Se valorará cada una de las mejoras propuestas que figuran a continuación:

- . Aportaciones en infraestructuras técnicas
- . Existencia de programas de evaluación de calidad del Servicio
- . Atenciones de carácter psico-social a l@s usuari@s , de forma gratuita, que impliquen asistencia de apoyo en psicología, educación infantil, etc
- . Atenciones de apoyo a la integración y relación social de l@s usuari@s del servicio
- . Estabilidad de los profesionales en la atención continua de l@s usuari@s favoreciendo la mayor dedicación en jornada laboral de l@s técnicos de coordinación y del personal auxiliar
- . Compromiso de la empresa licitadora de ofrecer formación y posterior empleo en la empresa, a personas insertas en los diversos programas de Servicios Sociales municipales
- . Compromiso expreso por el cual la empresa garantiza el cobro de los salarios devengados mensualmente por parte de los trabajadores antes del día 6 del mes siguiente al de devengo

**OFERTA ECONÓMICA: 25 PUNTOS.**

Se otorgará el máximo de **25 puntos**, tomando en consideración el precio ofertado sin I.V.A. a la mejor oferta presentada, realizándose un reparto proporcional para el resto de las bajas licitadas. Se otorgará 0 puntos a aquellas ofertas cuyo importe coincida con el tipo base de licitación.

La ofertas que supongan una baja con respecto al precio de licitación, sin I.V.A., superior al 10% serán consideradas desproporcionadas, con los efectos previstos en el artículo 152 TRLCSP ( RD Legislativo 3/2011, 14 de noviembre).

EL COORDINADOR DE SERVICIOS SOCIALES

Fdo: Roberto Bello Iglesias