

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

refª expt:
(que se cumplimentará tras aprobación Pliego)

Se elabora por el SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES y contiene - de conformidad con los requisitos que establece la Ley de Contratos del Sector Público- las especificaciones técnicas particulares bajo las que deberá regirse, en el caso de que llegue a adjudicarse y formalizar, la EJECUCIÓN del

CONTRATO DE SERVICIOS

que aquí se **P R O P O N E**, referido a las condiciones técnicas para la contratación de un SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA a personas en situación de dependencia de la Región de Murcia.

1.- OBJETO.

El presente documento tiene por objeto establecer 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 domiciliaria para personas dependientes en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (en adelante LAPAD, y demás normas estatales de desarrollo, en particular 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, así como en el Decreto regional 126/2010, de 28 de mayo, por el que se establecen los criterios para determinar la capacidad económica de los beneficiarios y su participación en la financiación de las prestaciones económicas y servicios del sistema de autonomía y atención a la dependencia y el Decreto 306/2010, de 3 de diciembre, por el que se establece la intensidad de protección de los servicios, la cuantía de las prestaciones, las condiciones de acceso y régimen de compatibilidad de las prestaciones de sistema para la autonomía y atención a la dependencia, con las modificaciones operadas por la Ley 6/2012, de 29 de junio, de medidas tributarias, económicas, sociales y administrativas de la Región de Murcia y las modificaciones contenidas en la Ley 6/2013, de 8 de julio, de medidas en materia tributaria de sector público, de política social y otras medidas administrativas.

Y ello, con la finalidad de atender a las personas beneficiarias mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información y apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento y con el fin de favorecer la permanencia de los usuarios en su medio habitual, previniendo su dependencia y promocionando su autonomía.

2.- DEFINICIÓN, CONTENIDO Y OBJETIVOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

2.1.- Definición del Servicio.

a. Teleasistencia Básica: facilita asistencia a las personas dependientes de forma ininterrumpida, mediante el uso de la tecnología de la información y de la comunicación, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento, garantizando la comunicación permanente con el exterior y con el fin de favorecer la permanencia de los usuarios en su medio habitual, previniendo su dependencia y promocionando su autonomía. Se trata de un servicio que permite, con solo accionar el dispositivo que llevan puesto, entrar en contacto verbal, durante las 24 horas del día, los 365 días del año, con un centro de atención.

b.- Teleasistencia Avanzada: complementa el equipamiento tecnológico de la Teleasistencia Básica, con diferentes dispositivos periféricos (detectores de gas, fuego-humo, sensores de movilidad y caídas) que permiten monitorizar el entorno de la persona usuaria, logrando con ello disponer de una información más completa e inmediata de posibles situaciones de riesgo. La incorporación de dispositivos al servicio de Teleasistencia básico, lo determinará la Dirección General de Personas Mayores, cuando las características de las personas usuarias lo requieran, a propuesta de la empresa/entidad adjudicataria.

2.2.- Objetivos.

Los objetivos que fundamentan y a los que se debe dirigir el servicio, dentro de las posibilidades reales de cada persona son:

- Estimular y potenciar la autonomía personal.
- Mantener a las personas en su medio habitual, sirviendo como apoyo a cuidadores y previniendo o evitando internamientos innecesarios o no deseados.
- Asegurar la intervención en caso de crisis personales, sociales o sanitarias.
- Proporcionar un contacto permanente con el exterior y acceso a los servicios de la comunidad.
- Dar una respuesta de manera inmediata en situaciones de emergencia.
- Dar seguridad y soporte a las personas usuarias y a la familia, detectando posibles riesgos.

3.- PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

3.1.- Perfil de las personas usuarias. Requisitos.

Serán usuarios del servicio de Teleasistencia domiciliaria, las personas reconocidas en situación de dependencia en los términos establecidos en la LAPAD, cuyo grado les confiera el derecho a la protección por el Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia, conforme a lo establecido en su Programa Individual de Atención, aprobado por resolución del órgano competente.

3.2. Tipos de persona usuaria:

Tendrán la condición de usuario:

- a) El titular del servicio (Tipo A): Es el titular del Servicio. Vive solo o acompañado, su estado físico y psíquico les permite utilizar el equipo telefónico. Consta de equipo telefónico y pulsador personal. En un mismo domicilio solo puede existir un usuario tipo A.
- b) La persona usuaria con unidad de control remoto adicional (Tipo B): Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio, su estado físico y psíquico les permite utilizar el equipo telefónico. Dispondrá de una unidad de control remoto adicional para su uso exclusivo. Sustituirá a la persona titular en caso de que ésta cause baja.
- c) La persona usuaria sin unidad de control remoto (Tipo C): Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio y necesitando las prestaciones y atenciones que éste proporciona, carece de capacidad física, psíquica o sensorial para poder solicitar por sí mismo esa atención. Esta persona usuaria debe ser dada de baja cuando lo sea el titular, salvo que pase a depender de otra persona usuaria titular con la que también conviva.

4.- GESTIÓN DEL SERVICIO.

4.1.- Gestión del Servicio: CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN.

4.1.1 Compete al Instituto Murciano de Acción Social las siguientes funciones:

- Derivar los usuarios del Servicio de Teleasistencia domiciliaria a la empresa adjudicataria.
- Ceder a la empresa adjudicataria los datos de carácter personal que obrando en sus ficheros, correspondan a las personas reconocidas con derecho a la prestación y que a tal efecto y con el consentimiento del usuario, hayan sido recabados, cediéndose dichos datos, con el único y exclusivo fin de dar cumplimiento a la prestación del servicio en el marco del presente contrato administrativo, debiendo ser cancelados una vez finalizada dicha gestión.
- Altas y bajas en el servicio: las altas en el servicio serán comunicadas a la empresa adjudicataria por parte de los técnicos del IMAS para que en un plazo no

superior a quince días se proceda a la instalación del terminal. Así mismo, serán comunicadas las bajas (cambio de PIA, fallecimiento y renuncia expresa) para la retirada del terminal en un plazo no superior a cinco días, no computando a efectos de factura más allá de esta fecha.

- Suspensión del servicio a efectos de liquidación mensual: el servicio quedará suspendido temporalmente durante el internamiento de la persona beneficiaria en una institución sanitaria o durante su estancia temporal en un centro residencial, traslado de domicilio y ausencia del domicilio, y durante el tiempo de duración de tales circunstancias.
- Programación y coordinación del servicio y con los agentes implicados (empresa adjudicataria, Centro de Servicios Sociales, usuario).
- 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.

Para conseguir una correcta implantación y gestión del servicio la Dirección General de Personas Mayores del Instituto Murciano de Acción Social, designará de entre su personal a un Responsable Técnico del Servicio de Teleasistencia. Dicho profesional asumirá la responsabilidad de:

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

4.1.2 La empresa adjudicataria tendrá las siguientes funciones:

El Coordinador/a 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 y proporcionará a la persona usuaria del servicio la siguiente información:

- Características específicas de la Teleasistencia.
- Prestaciones que incluye el Servicio: agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de medicación...
- Procedimiento de atención ante comunicaciones y avisos.
- Autochequeos de control técnico del sistema.
- Obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Condiciones de calidad de la prestación del servicio.

Debe 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 usuaria de guía-manual permanente de consulta ante cualquier duda o dificultad.

El protocolo de datos mínimos sobre la persona usuaria e información a facilitar a la persona beneficiaria sobre contenidos del servicio se acogerá a lo definido en el **Anexo I** de este pliego técnico.

Si la persona usuaria sin unidad de control remoto no puede recibir o comprender la información por sí misma, se facilitará a los familiares o representantes.

4.1.2.- Instalaciones de terminales o dispositivos.

La instalación de los terminales o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema en el domicilio de la persona usuaria se producirá en un tiempo no superior a los quince días desde la fecha de comunicación del alta de la persona usuaria a la empresa prestataria, por el Instituto Murciano de Acción Social, a través de la Dirección General de Personas Mayores. Tras su instalación se comunicará el parte de alta a la Administración en un plazo no superior a cinco días.

La instalación se realizará por operarios especializados, que serán responsables de informar a la persona usuaria sobre su funcionamiento y características. No se dará por concluida hasta haber realizado las correspondientes verificaciones del funcionamiento del sistema, al menos, llamada de recepción, emisión y pulsaciones desde cada unidad de control remoto y dispositivo móvil, desde el punto más distante de la vivienda y pruebas de alcance desde el resto de las estancias y hasta haber comprobado que las personas usuarias han entendido su manejo.

Se verificará igualmente el funcionamiento de cualquier dispositivo periférico que se instale en el domicilio.

Cada nueva instalación conllevará, al menos, una visita del Coordinador/a del Servicio de Teleasistencia de la empresa adjudicataria al domicilio del usuario. La visita tendrá por objeto asegurarse de que la información disponible sobre la situación socio-sanitaria de las personas a atender es correcta y suficiente para una adecuada prestación del servicio, de que las personas usuarias disponen de toda la información relativa al funcionamiento del sistema y a las prestaciones del servicio así como que la instalación o entrega se ha realizado a plena satisfacción de las personas usuarias.

La instalación del terminal y de los sistemas periféricos se realizará según protocolo determinado en el **Anexo II**.

4.1.3.- Servicios de garantía, mantenimiento y reposición del equipamiento técnico.

Se debe contar con un sistema de gestión del equipamiento técnico que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo.

En todo caso los equipos estarán programados para una comprobación periódica por lo menos una vez al mes.

Se debe disponer de un stock que permita la reposición inmediata en los casos necesarios.

En las averías detectadas que afecten a la continuidad del servicio, las reparaciones, reposiciones o sustituciones se deben realizar en un periodo no superior a 48 horas desde que se detectó la avería.

4.1.4.- Modalidades del servicio y procedimiento de prestación.

La atención que se presta por el servicio vendrá configurada por las siguientes modalidades y condiciones:

a) Comunicaciones bidireccionales entre la persona usuaria y el Centro de Atención.

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

El tipo general de comunicaciones se clasificarán y podrán evaluarse por:

- Llamadas recibidas procedentes de la persona usuaria mediante terminal o unidad de control remoto.
- Llamadas emitidas realizadas por la Central a la persona usuaria o contactos y/o recursos.
- Llamadas/alarmas técnicas, de realización automática para la notificación del estado de la tecnología.

Cuando la persona usuaria realice una llamada, los teleoperadores/as del CA serán los encargados de atenderla.

El coste de esta llamada, no podrá ser nunca tarifa especial o adicional, se debe considerar como máximo como una llamada local.

Las comunicaciones por activación de la persona usuaria que se reciben en el CA se deben responder en un tiempo medio de 15 segundos, tiempo que empieza a contar desde la entrada de la llamada en el Centro. En cualquier caso, la duración media de estas tendrá que ser igual o mayor de 2 minutos.

El teleoperador/ra 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 empresa prestataria del servicio procurará que las comunicaciones de atención personalizada programadas por el CA, sean realizadas por un mismo teleoperador/a 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 C.A producirán la activación del sistema informático mostrando la codificación de la persona usuaria con:

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

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

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

Las comunicaciones bidireccionales comprenden las siguientes modalidades:

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

El tipo de información transmitida debe estar aceptada previamente por la Dirección General de Personas Mayores. Incluirá contenidos temáticos concretos solicitados por ésta Administración, que podrán estar relacionadas con actuaciones generalizadas de carácter preventivo tales como, estímulo de hábitos de vida saludables, promoción de vida social activa, adopción de medidas de protección específicas ante situaciones de carácter estacional o coyuntural o con la intensificación del seguimiento de personas usuarias de alto riesgo.

2º Comunicación de Emergencia. Se producen por situaciones que implican riesgo para la integridad física, psíquica o social de la persona usuaria o de su entorno, que requiere la actuación y, en su caso, movilización inmediata de recursos propios de la persona usuaria, recursos sociales o sanitarios, de emergencia o de fuerzas de seguridad.

La respuesta ante una comunicación de emergencia se hace siguiendo el protocolo que se describe a continuación y atendiendo a los siguientes niveles:

Nivel 1 (Respuesta verbal). Ante cualquier comunicación de emergencia el personal del CA, mediante una escucha activa, debe evaluar la situación y determinar el motivo de la llamada.

En primera instancia, debe informarse lo más ampliamente posible y tratar de solucionar la demanda recibida con atención personal, información o apoyo telefónico. Si no lo consiguiera procederá a pasar al siguiente nivel.

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

- Cuando desde el CA, no se haya podido mantener un diálogo con la persona usuaria que ha originado la comunicación.
- Por falta de comunicación reiterada con la persona usuaria por parte de su red habitual de contactos 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.
- En su caso, por avisos de dispositivos periféricos de detección de falta de actividad, según los protocolos establecidos con la Dirección General de Personas Mayores.

Si de la información recogida por el CA se desprende la necesidad de movilizar otros recursos, propios de la entidad o ajenos, su requerimiento se debe realizar de forma inmediata.

Una efectiva cobertura territorial debe tener en cuenta los recursos de atención presencial propios y comunitarios. Se llevará a cabo una buena coordinación y uso de los recursos comunitarios que puedan intervenir en determinadas situaciones de riesgo o emergencia y que también deben formar parte del diseño completo del servicio a prestar.

El CA se pondrá en contacto con los recursos del usuario (familiares y personas de confianza) con el fin de informarles de la situación.

Ante cualquier situación de emergencia y siempre que la persona usuaria viva sola o con un acompañante dependiente, y no disponga de recursos (familiares y personas de confianza) o estos no estén disponibles, la Unidad Móvil deberá movilizarse en el ámbito territorial donde resida la persona usuaria.

La actuación de la UMO tiene por objeto la atención presencial a las personas usuarias en sus domicilios, ante situaciones de emergencia (domésticas, psicosociales, sanitarias,...) detectadas desde el CA.

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

Estas unidades estarán en comunicación permanente con el CA y dotadas de los medios suficientes para garantizar el correcto cumplimiento del servicio con calidad.

El personal de la UMO permanecerá en el domicilio de la persona usuaria el tiempo necesario y esperará la llegada de los profesionales o los familiares de la persona atendida hasta asegurarse que la emergencia que motivó la llamada está encauzada a los servicios normalizados.

Tras la evaluación de la situación, se dará por finalizada la actuación o, si es necesario, requerirá al CA ayuda de otros recursos.

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

La empresa/entidad adjudicataria llevará un registro de todas las movilizaciones realizadas por la UMO, de manera que en cualquier momento pueda facilitar a la Dirección General de Personas Mayores la relación de tiempos medios de llegada y acceso al domicilio ante emergencias, así como Informe de Incidencias si procede.

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

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

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

Incluye los siguientes tipos de llamadas:

1.- De seguimiento permanente: de la persona usuaria desde el CA mediante llamadas telefónicas periódicas, con la finalidad de estar presentes en su vida cotidiana, potenciar hábitos de vida saludable y actualizar los datos del expediente sociosanitario de la persona usuaria.

En caso de no conseguir la comunicación con la persona usuaria, se repetirá la llamada durante los tres días siguientes, en franjas horarias diferentes. Si persiste la falta de comunicación se tendrá que proceder a contactar con un familiar para obtener la información necesaria sobre la situación de la persona.

2.- De agenda del usuario: Tienen como finalidad recordar a la persona usuaria la necesidad de realizar una actividad concreta, de forma esporádica o con la periodicidad o la frecuencia suficiente para poder dar cobertura a las necesidades de agenda del usuario, como por ejemplo la realización de una gestión, citas médicas, entre otros. Las agendas se programarán a petición de la persona usuaria o familiares.

3.- Otras comunicaciones: Aquellas que se refieren a iniciativas del CA de cara a anuncios o recordatorios de campañas (vacunaciones), avisos de prevención (calor, frío) u otro tipo de anuncios generales a personas usuarias de Teleasistencia que la empresa prestadora pueda realizar de forma coordinada con las autoridades sociosanitarias territoriales o estatales.

b) Avisos producidos automáticamente por el sistema.

Este tipo de avisos revestirá las siguientes modalidades:

Por activación de sistemas periféricos: Son avisos producidos pasivamente por alteración en el funcionamiento de dispositivos periféricos instalados en el domicilio (detectores de caídas, detectores de gas, detectores de humo...) que da lugar a una situación potencialmente crítica. El CA deberá contactar inmediatamente con la persona usuaria.

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.

c) Valoración presencial de la persona usuaria.

La empresa contratada tendrá que realizar visitas domiciliarias de seguimiento, al menos 2 al año en la que se rellenará un informe de valoración de la situación de la persona del que se informará a la Dirección General de Personas Mayores para su conocimiento.

4.2.- Alta, suspensión y baja en el Servicio.

4.2.1 Alta en el Servicio

Las altas de las personas usuarias en el servicio se comunicarán por la Dirección General de Personas Mayores, y se producirán cuando se instala el terminal en el domicilio.

La Dirección General de Personas Mayores notificará al interesado el reconocimiento del servicio así como a la empresa, que habrá de proceder a hacer efectiva el alta de la nueva persona usuaria del servicio. A tal fin, esta Dirección General proporcionará a la Empresa los datos personales básicos del interesado, que habrá de ponerse inmediatamente en contacto con él para proceder a la instalación del terminal o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema. En este mismo momento, la Dirección General de Personas Mayores también informará a la Empresa del importe del precio a abonar por el usuario dependiendo de su copago del Servicio.

Instalación del terminal y alta en el servicio:

La empresa adjudicataria dará de alta a la persona en el plazo máximo de 15 días tras haber recibido la relación de altas.

La horquilla horaria de visitas domiciliarias para instalación, mantenimiento y coordinación en zona, será de lunes a viernes de 9 a 20 horas.

La empresa adjudicataria, en el plazo citado, llevará a cabo las siguientes acciones:

- Realizará visita al domicilio de la persona beneficiaria, durante la cual cumplimentará un documento-informe con los datos generales y específicos de la persona usuaria. Dicho documento constituirá el expediente de la persona usuaria en el servicio y tendrá que estar informatizado y preparado para la explotación de la información.
- Se instalará el terminal y se producirá el alta en el servicio de Teleasistencia, en los plazos establecidos anteriormente.

Las bajas de las personas usuarias en el servicio se comunicarán por la Dirección General de Personas Mayores, y se producirán en un plazo máximo de cinco días.

El servicio se suspenderá temporalmente por vacaciones del usuario y por cambio de domicilio, hasta que éste no esté debidamente acreditado. Las ausencias temporales no suponen la retirada del equipamiento domiciliario de Teleasistencia, sino la interrupción de la comunicación con el CA.

Las ausencias serán notificadas por el beneficiario a la Dirección General de Personas Mayores o a la empresa adjudicataria que la remitirá a la citada Dirección General.

Mientras que duren las ausencias, la empresa adjudicataria realizara un seguimiento de la situación al menos una vez al mes teniendo debidamente informada a la citada Dirección General.

4.3.- Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio.

La empresa adjudicataria, con la participación o conocimiento previo de la Dirección General de Personas Mayores, en los puntos que proceda en los términos de este pliego, debe garantizar el respeto a los siguientes derechos de la persona usuaria del servicio:

- A ser informado, de forma clara y, antes del inicio del servicio de sus derechos y obligaciones y de las características y normativa del mismo.
- A la confidencialidad de los datos y de las informaciones facilitadas de acuerdo con la legislación vigente de protección de datos de carácter personal.
- A recibir un trato correcto y respetuoso por parte de los profesionales que intervienen en el servicio.
- A recibir de forma continuada las prestaciones del servicio mientras estén en situación y condiciones de necesitarlo de acuerdo a su Programa Individual de Atención.
- A solicitar la suspensión temporal del servicio por ausencia justificada del domicilio.
- A renunciar de manera definitiva al servicio concedido.
- A presentar quejas, reclamaciones y sugerencias a propósito de la prestación del servicio.

Las informaciones y comunicaciones de las personas usuarias que reciba el personal de la empresa adjudicataria serán trasladadas a la Dirección General de Personas Mayores que adoptará las medidas que procedan, en su caso.

4.4.- Modificaciones en la tecnología de persona usuaria y de otros cambios.

Durante el proceso de prestación del servicio de Teleasistencia, la empresa contratada tendrá que proceder a cambiar la tipología de persona usuaria en los siguientes casos:

- Defunción del titular del servicio (Tipo A):

La empresa tendrá que dar de baja a la persona titular del servicio. Se pueden dar las siguientes situaciones:

- Si hay una persona usuaria (Tipo B) en el domicilio, automáticamente se dará de alta como Tipo A.
- Si hay una persona usuaria (Tipo C) en el domicilio, se tendrá que estudiar el caso con la Dirección General de Personas Mayores para valorar la situación .

- Empeoramiento del estado de salud de la persona titular del servicio (Tipo A) o de la persona usuaria (Tipo B):

La empresa tendrá que cambiar la tipología de las personas usuarias cuando éstas no puedan hacer uso del pulsador y siempre con la confirmación de de la Dirección General de Personas Mayores. Se pueden dar las siguientes situaciones:

- Si se agrava el estado de salud de la persona titular tipo A en un domicilio que hay una persona tipo B: La persona Tipo A pasa a ser tipo C y la Tipo B a tipo A.
- Si se agrava el estado de salud de la persona tipo B, esta pasará a ser usuario tipo C, dependiendo del usuario tipo A.

La empresa adjudicataria dará traslado, mensualmente, a la Dirección General de Personas Mayores de la información de las personas usuarias que han sufrido modificaciones del tipo de usuario y adjuntará documento acreditando el motivo.

5.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

Con carácter general el adjudicatario estará obligado a disponer de autorización e inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Región de Murcia, conforme a lo establecido en el Decreto 54/2011, de 15 de junio, de autorizaciones, organización y funcionamiento del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Región de Murcia y de la Inspección, y mantener la autorización e inscripción durante la vigencia del contrato.

Igualmente, la empresa adjudicataria deberá mantener una sede en la ciudad de Murcia con la infraestructura y condiciones necesarias para facilitar las tareas de información, coordinación y seguimiento con el Instituto Murciano de Acción Social.

5.1.- Recursos Humanos.

La empresa adjudicataria, con carácter general, deberá disponer de los medios personales suficientes para satisfacer adecuadamente las exigencias del contrato.

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 Instituto Murciano de Acción Social.

El personal contratado por la empresa adjudicataria deberá poseer las titulaciones exigidas y/o contar con suficiente y acreditada experiencia profesional, conforme a lo especificado en el siguiente apartado.

En situaciones de huelga, la empresa adjudicataria tendrá que negociar con el Instituto Murciano de Acción Social, los criterios y el establecimiento de los servicios mínimos.

En el supuesto de subrogación de personal se deberá realizar conforme a lo establecido en el Convenio vigente. Para ello, se adjunta al presente pliego de condiciones, como Anexo V, una relación del personal que presta el servicio de Teleasistencia en la actualidad, en el que se especifica la categoría profesional de cada uno de los trabajadores, fecha de alta en la Empresa, tipo de contrato vigente, número de horas y fecha de vencimiento del contrato.

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

5.1.1.- Responsable del Servicio de Teleasistencia.

La empresa adjudicataria, designará a un profesional responsable del desarrollo del servicio, y que pertenecerá a la Empresa adjudicataria, que estará en permanente coordinación y será el interlocutor con la Dirección General de Personas Mayores. Entre la documentación a aportar por el licitador que se proponga como adjudicatario con carácter previo a la adjudicación, en los términos del artículo 151.2 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, se designará a la persona que realizará esta función, acompañando el correspondiente curriculum que acreditará su experiencia en puestos de similares características.

El responsable de Teleasistencia desarrollará las siguientes tareas:

- Velar por un buen funcionamiento general de la plataforma de Teleasistencia y el Servicio de Teleasistencia en general.
- Planificar y coordinar los objetivos del servicio a corto, medio y largo plazo
- Asignar los recursos técnicos y humanos necesarios para que el servicio de Teleasistencia garantice los requerimientos desplegados en el presente pliego.
- Asumir las funciones de interlocución del servicio con la Dirección General de Personas Mayores por lo que respecta al seguimiento de la gestión del servicio y aseguramiento de la calidad, principalmente.

5.1.2 Coordinador/Coordinadora.

La empresa vendrá obligada a asignar un coordinador/coordinadora como mínimo por cada 700 terminales de personas usuarias en activo.

Los/as coordinadores/as deberán poseer titulación de Trabajador/a Social y/o Educador/a Social y experiencia acreditada en puestos de similares características.

El coordinador/coordinadora es el/la responsable que desempeña las tareas de coordinación, gestión y organización del servicio.

Actúa como enlace entre las personas usuarias del servicio y el Responsable del Servicio de la empresa adjudicataria.

En coordinación y bajo la dependencia del Responsable del Servicio, los coordinadores/as de zona asumirán las tareas de recogida y actualización de datos de las personas usuarias y recursos, de familiarizar a las personas usuarias con el sistema y de velar por el correcto mantenimiento de las instalaciones y equipos.

Se ocupará de realizar la primera visita al domicilio de la persona usuaria, previa a la puesta en marcha del servicio, y de las sucesivas visitas que resulten precisas para la gestión y correcto seguimiento de los servicios prestados, al menos y salvo renuncia expresa de las personas atendidas, dos visitas anuales, desde la fecha de alta en el servicio.

Se considerarán como criterios prioritarios para su intervención:

- No haber mantenido la persona usuaria ningún contacto con el CA durante el periodo de un mes (sin haberse producido llamadas/respuestas emitidas ni recibidas).
- Presentar alguna queja sobre funcionamiento de los equipos o del servicio.
- Presentar situación de soledad extrema.
- A demanda de la Dirección General de Personas Mayores.

Se ocupará 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 técnicos responsables del servicio de la Dirección General de Personas Mayores, así como la elaboración de informes y memorias técnicas que sean pertinentes y exigidos en el presente pliego, relativos al seguimiento de la actividad del servicio.

5.1.3.- Personal para la prestación del Servicio de Teleasistencia.

Responsable del Centro de Atención, (en adelante C.A.) bajo la supervisión del Coordinador del servicio, 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.

Debe poseer experiencia demostrada en la coordinación de equipos de trabajo, gestión de programas de emergencia social y sanitaria y conocimiento de los medios tecnológicos del CA.

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

Las tareas a desarrollar serán:

- Gestionar llamadas de emergencias de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas personalizadas que se establecen.
- Realizar llamadas de seguimiento según las pautas establecidas en el presente pliego.
- Participar en las reuniones de seguimiento con el personal responsable para el control de la actividad general de llamadas, resolver incidencias y establecer mecanismos de mejora.

La presencia mínima de teleoperadores/as en el CA se determinará según el número de terminales en uso con que cuente la empresa prestadora, que en ningún caso podrá ser inferior a la presencia real de teleoperadores/as que a continuación se especifica:

Presencia Mínima	Hasta 1.000 terminales	De 1.001 a 2.500 term.	De 2.501 a 5.000 term.	De 5.001 a 7.500 term.	A partir de 7.501 term.
De 8 h. a 22 h.	1	2	3	4	1 por cada 2.500
De 22 h. a 8 h.	1	1	2	2	1 por cada 5.000

Deberán poseer experiencia en puestos de similares características. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la Empresa.

Supervisor/a de Teleasistencia. Responsable de la supervisión de los/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.

Esta función puede ser desempeñada por uno de los/las teleoperadores/as asignados al turno respectivo.

Debe poseer experiencia en puestos de similares características.

Personal (Oficial) de Unidad Móvil. Responsable de la intervención de primera respuesta en el domicilio tras haberse producido una llamada que requiera el desplazamiento de este recurso. Debe prestar apoyo personal o realizar actividades de mantenimiento del equipamiento tecnológico de Teleasistencia, así como acompañar a la persona usuaria a recursos de asistencia. Esta actuación no sustituye las intervenciones que puedan realizar los servicios sanitarios o de emergencia y los recursos familiares y personales de la persona usuaria.

Debe poseer formación experiencia en puesto similar y permiso de conducir en vigor. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación

establecido por la Empresa, que debe incluir al menos una formación teórica práctica en primeros auxilios.

Técnico Instalador. Responsable del acondicionamiento del lugar e instalación de los terminales en el domicilio y del mantenimiento y reparaciones de los dispositivos de la Teleasistencia básica y avanzada, en su caso.

Este desarrollará las siguientes tareas:

- Instalar los equipos de Teleasistencia.
- Realizar el mantenimiento técnico de todos los equipos de Teleasistencia
- Atender incidencias que se puedan producir del ámbito de su competencia.
- Realizar bajas y retiradas de equipos a los domicilios.

Debe poseer formación académica o 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/entidad.

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

5.1.4.- Formación del Personal.

La empresa adjudicataria de los servicios deberá:

- 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.
- Proporcionar un mínimo de 20 horas anuales de formación para cada trabajador adscrito al servicio.

Se debe garantizar que el personal del Servicio de Teleasistencia cuente como mínimo con:

Formación inicial, que incluya:

- Formación común que comprenda: Descripción general de la empresa, política de calidad de la empresa, prevención de riesgos laborales, organización del servicio, programa de trabajo, sistema de mejora continua, etc.
- Formación específica de cada puesto relacionada con los siguientes aspectos:

- a) Atención y comunicación: Atención a las personas usuarias, habilidades de comunicación, protocolos de actuación, perfil/descripción de las personas usuarias a las que va a prestar el servicio, situaciones de estrés en la atención telefónica, derechos de las personas usuarias, valores éticos y aspectos socioculturales del colectivo a atender.
- b) Tecnológica: Manejo del software, conocimiento básico del equipamiento tecnológico, Gestión de equipos de trabajo y funcionamiento de los Sistemas de Teleasistencia, Instalación de terminales y Reparación de averías.
- c) Gestión: Relación con los servicios de emergencias, conocimiento de la red de recursos, relación con las unidades móviles y con el resto del equipo de Teleasistencia Domiciliaria, legislación sobre Teleasistencia Domiciliaria, elaboración y gestión de historiales/expedientes, gestión de incidencias, sistemas de coordinación y conocimiento de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, así como las modificaciones que puedan surgir.

Formación continua, que incluya:

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

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

5.2.- Recursos Materiales y Tecnológicos.

La empresa adjudicataria debe proporcionar y contar con los medios materiales y tecnológicos necesarios para la gestión y ejecución del servicio.

5.2.1.- Centro de Atención de Teleasistencia

Es el Centro que da cobertura al servicio de Teleasistencia Domiciliaria 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, Unidades de Control Remoto, Dispositivos). Debe estar provisto de tecnología (Software de gestión del servicio, Hardware, Servidores,...) con capacidad para procesar dichas comunicaciones y avisos adecuadamente y proporcionar a los teleoperadores/as información sobre el dispositivo que las ha generado.

La Empresa para la prestación del Servicio, debe contar con al menos de una Central de Teleasistencia ubicada en territorio español y otra Central de respaldo independiente que

asegure como mínimo las comunicaciones de las personas usuarias con el Centro de Atención habitual.

El coste de la llamada para la persona usuaria no debe superar el precio de una llamada telefónica local.

La Central deberá contar con los siguientes aspectos:

Sistema de comunicaciones con el número y tipo de líneas telefónicas suficientes para garantizar la atención de la persona usuaria con una central que permita:

- Emisión y recepción de llamadas de voz.
- Sistema de transferencia de las llamadas de voz a servicios de emergencia y otros números telefónicos.
- Sistema de grabación de las comunicaciones telefónicas realizadas.

Aplicación informática integrada con el sistema de comunicaciones que permita:

- Identificar de forma inmediata a la persona usuaria
- Acceder a la información necesaria para la correcta gestión de la llamada (especificando protocolos de actuación).
- Registrar la actividad realizada.

Sistemas de seguridad y respaldo:

- SAI,s y grupo electrógeno para garantizar el suministro eléctrico.
- Sistema de Copias de seguridad que garantice la disponibilidad de los datos.
- Sistema de respaldo que asegure la continuidad en la atención de comunicaciones.
- Utilización de líneas de red Inteligente (línea 901) y opción de desvío inmediato a otros teléfonos geográficos.

SOFTWARE de Teleasistencia:

El software o plataforma destinado a la gestión y atención de alarmas, debe ser una herramienta de sencillo manejo e intuitiva y con una interfaz “cómoda” a la vista, dado que los/las operadores/as pasan muchas horas utilizándola.

El software para la gestión de alarmas deberá contar con un módulo de informes, a través de los cuales, el CA pueda obtener toda la información relacionada con las llamadas (tipos, tiempos de atención, duración de llamadas), así como los datos relacionados con los/las teleoperadores/as (tiempos de las sesiones, alarmas atendidas....)

Para la correcta identificación de las llamadas, una vez recibida en el CA, el sistema mostrará la ficha de la persona usuaria y obligatoriamente los siguientes campos:

- Identificación del usuario.
- Tipo de Alarma (emergencia, técnica, entre otros).
- Dispositivo que genera la alarma
- Historial de alarmas o últimas recibidas.

Esta plataforma permitirá al teleoperador/a codificar las llamadas según los estándares establecidos, como por ejemplo:

- Llamadas de emergencia.
- Técnicas.
- Recordatorio.
- Derivación a recursos socio-sanitarios.
- Movilización de recursos propios.

De igual forma, deberá contar con un módulo de agendas o recordatorios, que permitirá generar el número necesarios de agendas por personas usuarias según la periodicidad que se considere oportuna (agendas médicas, cumpleaños, recordatorios...).

Puestos remotos de consultas:

Con el fin de facilitar el trabajo cuando se realizan las visitas de seguimiento, nuevas instalaciones o cualquier motivo que requiera acudir al domicilio de la persona usuaria, la plataforma deberá contar con un módulo de consulta, desde el cual se pueda tener acceso a los datos de la persona usuaria como si el trabajador estuviese en el CA, con el fin de poder actualizar la ficha o codificar información adicional.

Comunicaciones:

Para garantizar el correcto funcionamiento con varios proveedores de Tecnología de Teleasistencia, ésta ha de ser multiprotocolo y permitir la opción de incluir nuevos protocolos que puedan surgir en un futuro.

Al tratarse de un sistema basado en comunicaciones telefónicas, la plataforma deberá permitir la conectividad de líneas telefónicas básicas (RDSI, accesos primarios, enlaces móviles), así como la posibilidad de adaptarse a las nuevas tecnologías como líneas IP.

El número de líneas destinadas al servicio, siempre dependerá del volumen de llamadas gestionadas en el CA.

En cuanto a la comunicación de la persona usuaria con el/la teleoperador/a, este/a último/a siempre ha de disponer del control de la llamada, siendo este/a último/a, desde la central, quien cierre la llamada, evitando que de forma involuntaria la persona usuaria pueda cancelar la llamada.

Asimismo y aprovechando la llamada en curso, la plataforma tendrá la posibilidad de realizar reprogramaciones remotas de los parámetros básicos como el número al que llama el terminal, protocolos de comunicación, frecuencia de los autotest....

Seguridad y Respaldo:

Para garantizar la prestación del servicio las 24 horas del día y todos los días del año, el CA debe disponer de un sistema de backup que garantice la correcta atención de llamadas en caso de que la central principal se viese afectada, en el supuesto de producirse cualquier incidencia técnica, bien sea a nivel de software, hardware o telecomunicaciones.

El Servicio debe contar con mecanismos de evaluación, seguimiento y mejora de la calidad percibida por la persona usuaria y familiares convivientes, con un sistema de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias orientados a generar acciones de mejora.

5.2.2 Información relativa a la gestión del servicio.

La empresa adjudicataria facilitará a la Dirección General de Personas Mayores los datos relativos a la gestión del servicio en formatos compatibles con la aplicación informática integrada que se tiene establecida en la Dirección General citada.

Contendrá como mínimo la siguiente información:

Datos sobre la actividad del servicio:

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

Datos sobre la actividad del Centro de atención:

- Llamadas emitidas y tipología
- Llamadas recibidas y tipología
- Llamadas automáticas y tipología
- Tiempo de respuesta y duración de las llamadas.

Incidencias recogidas, quejas y/o reclamaciones:

La empresa contratada ha de coordinarse con la Dirección General de Personas Mayores mediante reuniones periódicas, como mínimo mensualmente, para trabajar conjuntamente las posibles incidencias o reclamaciones. Así como los siguientes ámbitos:

- Gestión del servicio de Teleasistencia: seguimiento de la actividad y funcionamiento.
- Calidad del servicio de Teleasistencia: en la Región de Murcia, planificación y diseño de nuevos procedimientos o prestaciones en el servicio. Garantía de la calidad y la mejora continúa en el mismo.

5.2.3.- Terminales domiciliarios de Teleasistencia, emisores de alarmas y Unidades de Control Remoto para las personas usuarias:

El Terminal es el dispositivo que se instala en el domicilio de la persona usuaria conectado a la red eléctrica y a la línea telefónica. Permite la transmisión de comunicaciones y avisos con marcación automática y función vocal incorporada, así como establecer contacto con la central de atención con solo pulsar un botón.

Este equipo ha de ser multi-protocolo que permita a través de la línea telefónica la transmisión de alarmas con marcación automática y sistema de comunicación “manos libres”, haciendo posible que la persona usuaria pueda hablar con el CA, cuando éste genere una alarma mediante la pulsación de un botón en el terminal, o la pulsación de la unidad de control remoto asociada a este terminal u otros dispositivos periféricos asociados al terminal.

El equipo posibilita la emisión de llamadas y el establecimiento de una comunicación verbal entre la persona usuaria y el CA de forma nítida.

Los equipos domiciliarios ofertados deberán permitir su configuración de forma que los avisos técnicos se reciban en el CA con codificación diferenciada. Los avisos técnicos serán derivados a otros números de teléfono con objeto de liberar en la central los números de atención directa. Los puestos de teleoperadores/as que reciban los avisos técnicos deben estar ubicados en lugar diferenciado del resto de los puestos.

El terminal debe permitir que desde el CA se establezca función de auto chequeo automático de su correcto funcionamiento. Éste debe realizarse de manera periódica y silenciosa, con un intervalo de tiempo máximo de 15 días, pudiendo la Dirección General de Personas Mayores establecer en determinados casos un intervalo menor.

Para garantizar el derecho a la intimidad de la persona beneficiaria, desde el CA sólo podrá establecerse contacto auditivo con el domicilio de la persona usuaria después de la pulsación de la unidad de control remoto o terminal. En el resto de situaciones en que el CA deba ponerse en contacto con la persona usuaria, esta comunicación debe realizarse como una llamada de teléfono normalizada.

La Unidad de Control Remoto, UCR, es el elemento que transmite la señal codificada vía radio al terminal desde cualquier parte del domicilio.

Deberá ser de un tamaño reducido para que sea portado sin molestias.

Dispondrá de un botón reconocible al tacto, de accionamiento sencillo y protegido contra activaciones accidentales, cuya pulsación desencadene la activación del sistema de forma que la persona usuaria pueda entrar en contacto, en modo conversación “manos libres” con el CA.

Deberá tener un sistema de identificación de forma que la pulsación del botón transmita al terminal un código diferenciable de los asociados a otras unidades de control remoto o dispositivos periféricos que puedan operar bajo el mismo terminal.

5.2.3.1.- Características y requisitos técnicos que deberán reunir los terminales y las Unidades de Control Remoto de Teleasistencia:

- El Terminal o Unidad principal con un mínimo de dos botones: botón de alarma y botón de cancelación de alarma. Con leds avisadores de llamada y de incidencias técnicas.
- Unidad de control remoto (UCR), Led o indicador luminoso que confirme como mínimo que la pulsación se ha realizado. Debe tener un sistema de enganche a modo de pulsera o colgante, siendo necesario en el caso de colgante de un sistema antiestrangulamiento. Deberá tener un radio de acción suficiente como para garantizar una cobertura de, al menos, 50 metros de radio y en el interior de edificios. La UCR será hermética al agua y cumplirá lo exigido para el nivel de estanqueidad IP67 e IPX68.

5.2.3.2.- Funcionalidades y características

Las comunicaciones realizadas por el terminal mediante la pulsación del botón de alarma, a través de la UCR o cualquier dispositivo periférico asociado, enviará una codificación diferenciada. Se dispondrá al menos de las siguientes codificaciones:

CODIFICACIONES BÁSICAS	
Alarma de Usuario desde UCR (identificación UCR)	Alarma de Fallo de Corriente
Alarma de Usuario desde Terminal	Alarma Restablecimiento de Corriente
Alarma de Usuario desde UCR con Baja Batería	Alarma de Baja Batería de Terminal
Alarma de Auto chequeo Periódico	

Cualquier periférico que se asocie al terminal domiciliario, ahora o en un futuro, deberá enviar una codificación específica que identifique de forma única dicho dispositivo.

En caso de producirse una alarma de cualquier tipo estando otra alarma en curso, el dispositivo debe garantizar que ambas llamadas lleguen a la central. Tras la emisión de una alarma, la persona usuaria no podrá nunca cortar y liberar la línea telefónica.

La batería del terminal de la persona usuaria será de tipo recargable y proporcionará una autonomía con total garantía y capacidad de, al menos, veinticuatro horas: veintitrés y media en “modo espera” más media hora de conversación “manos libres”. Los dispositivos contarán con un sistema implementado de protección ante descargas electrostáticas de la línea telefónica y sobre cargas eléctricas en la tensión de alimentación.

Los dispositivos y accesorios deberán cumplir con toda la normativa nacional y europea en vigor (se deberá presentar certificación acreditativa de cada uno de ellos, del Organismo correspondiente). En particular se exige la Directiva Europea 199/5/CE del parlamento Europeo y del Consejo del 9 de Marzo de 1999 sobre “Armonización de los equipos de radio y terminales de telecomunicaciones y reconocimiento mutuo de la conformidad” (Directiva R&TTE”).

Las señales entre la consola y la UCR utilizarán una señal de radiofrecuencia de una banda carente de interferencias. Se atenderá a lo especificado en esta materia por la Dirección General de Telecomunicaciones en lo relativo a las especificaciones técnicas de los equipos a utilizar en los servicios de valor añadido de telemando, telemedia, telealarma y teleseñalización. Se exige el uso de frecuencias comprendidas entre los parámetros 869,20 y 869.25 Mhz.

Compatibilidad electromagnética (EMC) del dispositivo de consola y UCR, marcada por la normativa europea en vigor.

Los dispositivos deben ser vía radio y emitir bajo la frecuencia antes indicada –entre los parámetros 869,20 y 869.25 Mhz.- Su alcance debe superar los 50 metros.

El proceso de programación de los dispositivos contra el Terminal debe ser sencilla y simple: asignación del detector a la unidad domiciliaria.

Los detectores o dispositivos deben disponer de un sistema de señalización acústica y óptica. Y una señalización diferenciada para que la actuación en el centro de control sea prioritaria ante otras señales de alarma convencionales.

Enviarán avisos de baja batería para garantizar un óptimo funcionamiento. Se debe garantizar una batería de una duración mínima de 12 meses.

5.2.3.3.- Programación/configuración del terminal:

La programación del terminal de la persona usuaria y sus datos básicos residirán en una memoria no volátil y susceptible de ser grabada y borrada.

Los dispositivos domiciliarios deberán permitir ser configurados de manera que las alarmas técnicas (baja batería, fallo de corriente eléctrica, baja batería pulsador,) puedan llamar a otros números de teléfono, con objeto de poder ser discriminadas del número previsto para la atención directa.

El terminal de la persona usuaria será programable localmente y de forma remota desde el CA.

Se deberán poder programar, tanto local como remotamente, al menos los siguientes parámetros:

- Número de identificación de la unidad.
- Números de teléfonos del CA.

5.2.4.- Dispositivos periféricos.

Los dispositivos periféricos son sistemas tecnológicos que complementan el servicio de Teleasistencia básico, ofreciendo seguridad, máximo control y compañía a la persona usuaria. De igual forma se plantean para aportar un valor añadido al servicio ofreciendo excelencia en la calidad y la atención.

Para su instalación el Responsable del Servicio de la empresa/entidad adjudicataria, con la participación del Coordinador del servicio, pondrá en conocimiento de la Dirección General de Personas Mayores, las necesidades de la persona usuaria, si como consecuencia del primero y sucesivos contactos con la misma estiman que es necesario reconsiderar los dispositivos periféricos a instalar o instalados. Será esta Dirección General quien autorizará su instalación.

Los tipos de sistemas periféricos que podrán ser instalados serán los siguientes:

- Detector de movilidad/pasividad: Dispositivos que detecta la pérdida de verticalidad de la persona. Cuando se produce una inclinación superior a 60° en cualquier dirección, si no vuelve a estar vertical durante un tiempo determinado, el detector envía un aviso al CA. Puede ser activado también por presión del botón, en cuyo caso la señal que envía al CA es la misma que la producida por la UCR.
- Detector de gas: Dispositivo que detecta fuga de gas en el domicilio. Emite una señal visual y acústica alertando a la persona usuaria. A su vez produce una activación, vía radio, del terminal de Teleasistencia, el cual envía un aviso con codificación diferenciada al CA.
- Detector de fuego, humo: Dispositivo que, mediante conexión vía radio, permite la activación del terminal de Teleasistencia ante la detección de humo en el domicilio. Emite un aviso al CA con una codificación determinada.

La empresa adjudicataria, en su oferta, debe asumir la instalación y el mantenimiento de, al menos, 2.940 dispositivos en los domicilios, que hasta la fecha hay instalados así como la reprogramación de los mismos de forma que sean compatibles con los terminales. Siendo el mínimo exigible para el presente contrato de 300 terminales por año. Superado el mínimo exigible y, tras la correspondiente valoración técnica, la empresa adjudicataria podrá ofertar como mejora cuantos detectores considere necesarios en función de las características de los usuarios del servicio.

Las características técnicas que deberán reunir los terminales y los dispositivos periféricos, serán las que se reflejan en el **ANEXO III**.

5.2.5.- Modalidad de Servicio con Unidad Móvil.

Por cada 1.000 terminales activos se incorporará al servicio una Unidad Móvil. Actualmente se dispone de una Unidad Móvil que da cobertura al municipio de Murcia y a la zona de la Vega Media del Segura (Alguazas, Molina de Segura, Ceutí, Lorquí, Archena, Blanca, Abaran, Ojos, Ulea, Villanueva del Segura y Ricote) que deberá ser asumida por la empresa adjudicataria.

Las actuaciones de la Unidad Móvil, tienen por objeto la atención presencial a las personas usuarias en sus domicilios ante situaciones de emergencia, que impliquen un riesgo para su integridad física, psíquica o social o de su entorno, que requieran además de una respuesta verbal desde el CA, la movilización de recursos y la realización, en su caso, de actividades de mantenimiento del equipamiento tecnológico domiciliario de Teleasistencia. Estas actuaciones conllevan una valoración y asistencia inicial, complementando las intervenciones que deben realizar los servicios sanitarios o de emergencia correspondiente, y los recursos familiares y personales de la persona usuaria.

Este recurso se debe movilizar conforme a protocolos establecidos para garantizar la atención de la persona usuaria. De forma específica la Unidad Móvil (en adelante UMO) se deberá movilizar en los siguientes casos:

- Por alarmas de emergencia generadas por la persona usuaria o por otros dispositivos de detección de situaciones de riesgo, siempre que así lo requiera la valoración de dicha emergencia.
- Cuando desde el CA no se haya podido mantener un contacto con la persona usuaria que ha originado la comunicación y/o con su entorno de recursos de proximidad.
- Por falta de comunicación reiterada con la persona usuaria por parte de su red habitual de contactos y a requerimiento de éstos.
- Tras no haber tenido noticias o comunicación desde el CA, según los tiempos estipulados en los protocolos de atención.

- Arreglos de averías eléctricas o de fontanería: Intervención ante fallos prolongados cuando estos eventos puedan desembocar en situaciones de peligrosidad de las personas usuarias (se produce de noche, o no se puede localizar a un técnico de su zona)
- Compañía tras una situación de emergencia para conocer la evolución de la misma hasta alcanzar la normalización.

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

La empresa adjudicataria debe disponer de una Base de la Unidad Móvil ubicada en el municipio de Murcia

Las UMO deben estar disponibles en todo momento para movilizaciones rápidas en caso de emergencia psicosocial o sanitaria.

Los medios materiales, técnicos y humanos mínimos con los que debe disponer la Base de Unidad Móvil serán los siguientes:

- Recursos humanos: El adjudicatario debe contar, con un responsable específico de custodia de llaves (que en ningún caso deberá recaer sobre la figura del personal de UMO) las 24 horas del día, todos los días del año. Esta persona asumirá el control de registro de llaves destinado a tal fin conforme al protocolo del **Anexo IV**.
- Medios técnicos: Debe estar dotado con los medios tecnológicos y materiales necesarios que le permitan mantener comunicación permanente con el CA. Asimismo debe disponer de un espacio para almacenamiento de llaves, cerrado, que cuente con medidas de seguridad y control de accesos.
- Medios materiales: Dispondrá del número de unidades móviles exigidas, de modo que garanticen el éxito en el cumplimiento de los cometidos asignados. Debe disponer de material para la correcta ejecución de sus funciones y estarán dotadas de material de primeros auxilios, herramientas y material para pequeñas reparaciones domésticas, bolsa térmica para el transporte de comida y material para aseo personal.

La oferta deberá concretar y especificar con todo detalle los medios con los que contará la Base de Unidad Móvil.

El sistema tecnológico y de comunicaciones empleado deberá ofrecer la máxima compatibilidad posible, de forma que el acceso a la prestación del servicio sea posible para todas las personas que lo soliciten y sin costes adicionales.

5.2.6.- Custodia de llaves.

Si el Servicio dispone de Unidad Móvil se habilitará, tal como se ha indicado en el punto anterior, una zona en la Base de la Unidad Móvil, para el almacenamiento y clasificación de llaves, en un espacio cerrado, con acceso restringido, que cuente con medidas de seguridad y control de accesos.

La información sobre las entradas y salidas de llaves y movilización de las mismas por emergencias producidas, estará a disposición del Instituto Murciano de Acción Social para su consulta, cuando éste lo estime necesario.

5.3.- Gestión de Calidad y Protocolos de Atención.

5.3.1.- La empresa adjudicataria debe contar, con un **Plan de calidad** documentado para el servicio objeto de este pliego, que debe contar al menos con:

- a) Sistema de calidad del Servicio que debe definir: Política de calidad, objetivos, Funcionamiento y organización.
- b) Verificación del cumplimiento y medición de indicadores de calidad relativos al menos a: Inicio, prestación y baja del servicio, medios y recursos personales, materiales y técnicos.
- c) Evaluación interna de la calidad del Servicio.
- d) Análisis de resultados y elaboración de propuestas de mejora continúa.

5.3.2.- La empresa adjudicataria debe contar con **Protocolos** documentados sobre los procedimientos y actuaciones a seguir para la planificación de medios y la atención a las personas usuarias en la prestación de los servicios.

Desde el CA se debe garantizar por parte del personal el conocimiento y aplicación de, al menos, los protocolos establecidos para el correcto funcionamiento del servicio.

5.4.- Confidencialidad y Protección de Datos de Carácter Personal.

Los datos de carácter personal relativos a los usuarios del servicio, que pueda obtener la empresa adjudicataria por considerarlos necesarios para la correcta prestación del servicio, deberán ser tratados en la forma en que establece la legislación sobre protección de datos vigente, no pudiéndolos aplicar a ningún otro fin distinto que no sea la correcta prestación del servicio, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal de los usuarios del servicio y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Una vez terminada la relación contractual regulada en el presente pliego, la empresa adjudicataria deberá destruir los datos o devolverlos al Instituto Murciano de Acción Social, al igual que cualquier soporte en que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento.

La empresa adjudicataria y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a las personas usuarias de los servicios previstos en este Pliego, guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

Cualquier estudio o publicación por la empresa adjudicataria relacionada con el contenido del contrato o con cualquiera de sus aspectos, requerirá la previa autorización, por escrito, del Instituto Murciano de Acción Social.

En todo tipo de documentación (guía-manual, publicaciones, divulgación...) que pudiera derivarse de la prestación de los servicios contenidos en este pliego, se utilizarán las señas gráficas de la Consejería de Sanidad y Política Social y el Instituto Murciano de Acción Social.

6.- COORDINACIÓN E INFORMACION.

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

La empresa adjudicataria facilitará a la Dirección General de Personas Mayores en formato electrónico que se determine, la siguiente información:

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

Actividad del servicio:

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

Actividad del CA:

- Llamadas emitidas y tipología
- Llamadas recibidas y tipología
- Llamadas automáticas y tipología
- Tiempos de respuesta y duración de las llamadas.

Emergencias atendidas y tipología (tanto si se dispone de Unidad Móvil como si se movilizan recursos externos).

- **Informe, con carácter anual**, de resultados de los indicadores de calidad.
- **Informe, con carácter anual**, antes del 30 de enero del año siguiente al que se refiere la información. Anualmente se ha de realizar una memoria de gestión de todo el servicio. En este sentido se ha de atender a los siguientes aspectos:
 - Perfil de la persona usuaria
 - Evolución de la actividad general (altas, bajas)
 - Gestión económica
 - Actividad del Centro de Atención
 - Servicios de atención a domicilio (visitas para efectuar el alta, urgencias...)
 - Calidad y mejoras introducidas
 - Incidencias, quejas y reclamaciones
 - Equipo profesional dedicado

Así mismo, la empresa adjudicataria quedará obligada a presentar a la Dirección General de Personas Mayores, cuando sea requerido por ésta, la siguiente información:

- Datos de seguimiento complementario a los datos mínimos requeridos en el presente pliego, siempre y cuando sean datos clave para la prestación del servicio de Teleasistencia.
- Toda la información tanto de carácter ordinario como extraordinario a efectos de seguimiento y control de los servicios prestados.
- Quejas y reclamaciones formuladas por los usuarios del servicio y respuestas a las mismas.

Además, la empresa adjudicataria informará a la Dirección General de Personas Mayores de las actuaciones de seguimiento y control de la prestación del servicio y permitirá el acceso a las dependencias e instalaciones de la empresa/entidad utilizadas en la prestación del mismo.

7.-RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS.

En el caso de adjudicación del contrato a una nueva empresa prestadora del servicio, se tendrá que realizar la transferencia de información entre la actual empresa prestadora del servicio y la nueva empresa adjudicataria.

El Instituto Murciano de Acción Social, a través de la Dirección General de Personas Mayores actuará como garante de este proceso de traspaso realizando las tareas de coordinación y seguimiento técnico que sean necesarias. En este sentido, informará de los requerimientos del traspaso de la información a la nueva empresa contratada y los términos de la colaboración en este proceso con la finalidad de no interrumpir la prestación del servicio en ningún momento. Este traspaso de información se llevará a cabo durante el mes siguiente al de la formalización del contrato

Al finalizar el presente contrato y/o sus prórrogas y, en el supuesto de adjudicar el servicio a una nueva empresa, la empresa contratada estará obligada a respetar también un nuevo período transitorio de un máximo de un mes para poder colaborar con el nuevo contratista en el traspaso del servicio en las mejores condiciones para la continuidad del mismo, sin perjuicio en la atención de las personas usuarias en los términos especificados anteriormente.

Murcia 13 de junio de 2014

LA ASESORA



Fdo: Esperanza M. Breis López

ANEXOS

ANEXO I

INFORMACIÓN A LA PERSONA USUARIA SOBRE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA Y RECOGIDA DE DATOS

La visita al domicilio de la persona usuaria se realizará en la fecha y franja horaria acordada con ésta y tendrá como objetivo informar de las prestaciones del servicio de Teleasistencia así como recoger datos complementarios necesarios para una adecuada prestación del mismo.

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

- Identificación de las personas usuarias.
- Tipo/perfil de la persona usuaria.
- Unidad convivencia: personas con las que convive y datos personales, si son personas usuarias del servicio, de parentesco de cada una de ellas y otros datos u observaciones que puedan ser de interés para la adecuada prestación del servicio.
- Estado de salud.
- Recursos comunitarios (sanitarios, servicios...): públicos y privados.
- Recursos propios: personas de contacto para avisos en caso de emergencia. Otros.
- Situación de la vivienda: adecuación, necesidad de instalaciones extras, distribución etc.

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

- Características específicas del servicio de Teleasistencia.
- Prestaciones que incluye el servicio: Agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de toma de medicación....
- Procedimiento de atención ante comunicaciones y avisos: niveles de actuación.
- Dispositivos periféricos a instalar, de acuerdo con (propuesta coordinador/coordinadora de la empresa/entidad y autorización del Instituto Murciano de Acción Social) la persona usuaria.
 - a) Detector de movilidad/pasividad
 - b) Detector de gas.
 - c) Detector de fuego, humo.
 - d) Otros
- Obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Aceptación o no, de la entrega de llaves y firma del documento contractual.

- Condiciones de calidad de prestación del servicio:
 1. Cumplimiento del deber de protección de datos personales.
 2. Plazo para el inicio de la prestación.
 3. Plazo de resolución de averías.
 4. Protocolo de garantía de seguridad en la entrega y custodia de llaves, en su caso.
 5. Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio.

El Coordinador del Servicio de la empresa adjudicataria concretará con la persona usuaria, día y hora para realizar la instalación. No obstante, proporcionará a la persona usuaria el teléfono de contacto de la empresa con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida, o bien le indicará que en el plazo de tres días recibirá una llamada del técnico instalador para concretar la cita mencionada.

Asimismo, remitirá un informe al responsable de instalaciones con las indicaciones necesarias para la adecuada instalación de los dispositivos.

El Coordinador/Coordinadora, a través del Responsable del Servicio, informará a la Administración pública, si estima necesario autorizar la instalación de dispositivos periféricos propuestos por la empresa adjudicataria.

En caso de producirse alguna incidencia, informará igualmente al Instituto Murciano de Acción Social.

ANEXO II

INSTALACIÓN DE TERMINALES Y DISPOSITIVOS

La instalación en el domicilio debe ser realizada, en el día y hora establecidos, por personal especializado siguiendo instrucciones del Coordinador/ra de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria debe asumir cualquier coste extraordinario derivado de la instalación (cableado, enchufes, transformadores,) en los domicilios.

En la instalación se dará información clara y precisa a la persona usuaria sobre las características y funcionamiento de los dispositivos. Se explicará que cualquier activación de los mismos generará una comunicación o un aviso al CA con coste para la persona usuaria.

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

- Llamada de recepción
- Llamada de emisión
- Llamada desde cada dispositivo de accionamiento remoto, desde todos los lugares de la casa.
- Se instalarán y programarán todos los dispositivos periféricos acordados por la administración pública y se explicará el funcionamiento de los mismos. Se darán instrucciones claras sobre:
 - Estado de normal funcionamiento.
 - Identificaciones ópticas y/o acústicas que indican estados anormales.
 - Explicación de la generación de avisos técnicos producidos por:
 - Baja batería del terminal y UCR
 - Anomalías de conexión a la red eléctrica
 - Anomalías a la red telefónica.

ANEXO III

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS TERMINALES Y DE LOS DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS

La aplicación informática de la empresa adjudicataria deberá ser compatible con los protocolos de comunicación existentes actualmente en el mercado.

Los protocolos de comunicaciones utilizados por la empresa adjudicataria podrán ser requeridos por el Instituto Murciano de Acción Social en cualquier momento de la vigencia del contrato.

Terminal de Teleasistencia:

- La codificación de todos los terminales debe obedecer a las pautas marcadas por el Instituto Murciano de Acción Social. Estas codificaciones corresponderán al número de expediente dado por el IMAS.
- La empresa/entidad adjudicataria debe asumir este compromiso en la oferta.
- Debe disponer de un micrófono de alta sensibilidad que le permita la escucha de la conversación de la persona usuaria desde cualquier lugar del domicilio mediante un sistema manos libres.
- Deberá ser programable, tanto de forma local como remota, desde el CA. En caso de realizarse la reprogramación remota, ésta podrá efectuarse en el transcurso de una conversación y/o a través del cualquier tipo de aviso producido por el equipo domiciliario.
- Estará programado para que tras la activación, se inicie un periodo corto de duración programable (5-8 segundos) durante el cual se pueda anular la transmisión al CA, si la pulsación ha sido realizada por error.
- Dispondrá de sistemas de bloqueo para que, una vez activada la pulsación y recibida ésta en el CA, la persona usuaria no pueda cortar ni liberar la línea telefónica.
- Los dispositivos ofertados deberán poder conectar con, al menos, cuatro números de teléfono diferentes previamente definidos, siguiendo una secuencia anteriormente establecida.
- Dispondrá de memoria no volátil con el fin de almacenar los datos de identificación de la persona usuaria y del teléfono del CA.
- Debe estar programado para dar prioridad a cualquier comunicación o aviso al CA frente a otros tipos de comunicaciones telefónicas.
- Deberá repetir automáticamente la llamada en caso de no conseguir conectar con el CA al primer intento después de emitirse cualquier activación. Si aún así no se consiguiese comunicar con el CA, el terminal iniciará un ciclo continuado de llamadas a los números de teléfono programados con la secuencia que se considere oportuna y cuyo ciclo se pueda repetir tantas veces como sea necesario.

- El equipo debe poder discriminar al menos cuatro dispositivos externos (periféricos) que provoquen avisos a la central: detectores de humo, gas, caídas, ...).
- El terminal deberá tener autonomía de al menos veinticuatro horas en reposo, incluida media hora de conversación "manos libres".
- Dispondrá de identificaciones ópticas y/o acústicas, que informen a la persona usuaria de su estado de normal funcionamiento y de los avisos técnicos correspondientes a baja batería del terminal, anomalías de conexión a la red eléctrica y a la red telefónica.
- Para evitar el bloqueo de la central receptora en caso de fallo general de fluido eléctrico, el terminal transmitirá el fallo de conexión a la red eléctrica en un instante de tiempo aleatorio entre un periodo no superior a dos horas desde su detección.

Dispositivos periféricos.

La entidad/empresa adjudicataria deberá explicar en su oferta las características técnicas de todos los dispositivos periféricos, poniendo especial atención en:

- Funcionalidad.
- Dimensiones.
- Tipo de transmisión o conexión.
- Frecuencia Europea de Teleasistencia.
- Tipo de registro.
- Duración de batería.

ANEXO IV

PROTOCOLO DE ENTREGA/CUSTODIA DE LLAVES DEL SERVICIO TELEASISTENCIA AL INSTITUTO MURCIANO DE ACCION SOCIAL.

La empresa adjudicataria debe disponer en la Base de Unidad Móvil, en su caso, de un espacio cerrado y restringido para la custodia de las llaves, con condiciones de seguridad específicas y con sistemas de control de accesos.

En la oferta, la empresa debe presentar el protocolo de llaves, que haga referencia a:

- Responsables del acceso al espacio restringido
- Sistemas de codificación e identificación
- Sistema de custodia y transporte
- Sistema de movimiento de llaves
- Sistema de devolución o cambio
- Sistema de actuación ante pérdida y robo
- Sistema de actuación ante destrucción.

El listado de entradas y salidas de llaves así como la información relativa a las movilizaciones por emergencias debe enviarse al Instituto Murciano de Acción Social cuando sea requerido por éste. Este listado se enviará en soporte Excel con el formato que se establezca.

El/la Coordinador/a de la empresa adjudicataria, en la primera visita al domicilio, procederá a informar, verbalmente y por escrito, sobre el tratamiento que van a recibir las llaves recogidas por la empresa/entidad.

La conformidad y el consentimiento de la persona usuaria a la entrega de llaves, debe quedar acreditado mediante documento firmado por el beneficiario.

ANEXO V

RELACIÓN DE PROFESIONALES ACTUALMENTE ADSCRITOS AL
 SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Categoría	Contrato	Trabajador	Jornada	Antigüedad	Salario anual	Observaciones
Aux. Administrativo	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	VAGRN	100	07/12/2010	13.510,01 €	
Coordinador	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	BASAM	87,5	01/06/2010	15.209,63 €	Guarda legal
Coordinador	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	MAGAI	87,5	01/06/2010	14.860,84 €	Guarda legal
Coordinador	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	RURUM	100	01/07/2009	17.378,65 €	
Coordinador	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	YAORJ	100	06/02/2007	17.897,47 €	
Coordinador	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	GAFEM	100	06/07/2011	17.555,11 €	
Coordinador	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	SAMOA	100	22/06/2007	17.433,47 €	
Coordinador	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	LECAI	100	25/10/2004	17.568,89 €	
Coordinador	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	FETUS	100	27/04/2009	17.298,65 €	
Coordinador	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	LOPEM	100	28/11/2006	17.462,67 €	
Coordinador	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	BEMAV	100	30/06/2008	17.637,07 €	
Instalador	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	AGMOF	100	25/06/2010	14.842,65 €	
Instalador	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	REFEF	100	29/12/1998	15.568,33 €	
Oficial de TLA	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	LOSEE	100	02/01/2008	16.544,03 €	
Oficial de TLA	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	PASAA	100	03/05/2010	16.097,44 €	
Oficial de TLA	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	JHEC	100	09/03/2011	16.688,63 €	
Oficial de TLA	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	POMAA	100	23/06/2008	16.596,08 €	
Oficial de TLA	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	GARUD	100	23/11/2010	16.275,16 €	
Supervisor	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	CAFEM	100	10/05/2007	20.676,31 €	
Supervisor	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	FESOA	100	10/11/2004	21.094,83 €	
Supervisor	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	GAMUE	100	28/11/2006	20.771,51 €	
Técnico Almacén	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	FEMEP	100	02/01/1998	17.030,29 €	
Teleoperador	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	MAGAA	100	01/03/2011	14.808,80 €	
Teleoperador	410-D. Det. a Tiempo Completo. Interinidad	PLSAL	100	03/04/2014	14.522,41 €	Suplencia IT
Teleoperador	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	GIJAL	100	05/04/2011	14.713,72 €	
Teleoperador	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	CHOLY	100	11/04/2012	14.458,36 €	
Teleoperador	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	TOFEC	100	11/04/2012	14.498,38 €	
Teleoperador	130-Indefinido a T. Completo. Minusválidos	ARGAR	100	16/06/2008	14.989,24 €	
Teleoperador	130-Indefinido a T. Completo. Minusválidos	HEPEF	100	16/06/2008	15.007,24 €	
Teleoperador	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	MUMAM	100	16/06/2008	15.009,25 €	
Teleoperador	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	MULUI	100	16/06/2008	15.013,18 €	
Teleoperador	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	VEANM	100	16/06/2008	15.021,22 €	
Teleoperador	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	LOMAJ	100	19/04/2010	14.678,71 €	
Teleoperador	189-Indef. a T. Completo. Transf. No Incent.	BERIA	100	21/06/2010	14.742,76 €	
Teleoperador	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	BERIM	100	21/06/2010	14.698,72 €	
Teleoperador	100-Indefinido a Tiempo Completo. Ordinario	MATOA	100	31/01/2011	14.793,46 €	

Fdo.: Francisco José Favira Campos
 En Murcia a 25 de agosto de 2014

