

ÍNDICE PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIO DE TELEASISTENCIA DIRIGIDO A PERSONAS NO DEPENDIENTES.

CLÁUSULA 1ª.-	OBJETIVO DEL CONTRATO.....	2
CLÁUSULA 2ª.-	USUARIOS DEL TELEASISTENCIA.....	2
2ª.1.-	PERFIL DE USUARIOS.....	2
2ª.2.-	TIPOS DE USUARIOS.....	4
CLÁUSULA 3ª.-	DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO.....	4
3ª.1.-	DESCRIPCIÓN BÁSICA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.....	4
3ª.2.-	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.....	6
3ª.3.-	REQUISITOS BÁSICOS DE ACCESO AL SERVICIO.....	7
CLÁUSULA 4ª.-	GESTIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.....	8
4ª.1.-	ALTAS, BAJAS E INCIDENCIAS DEL SERVICIO Y COMUNICACIÓN A LA EMPRESA.....	8
4ª.2.-	INSTALACIONES DE TERMINALES O DISPOSITIVOS.....	9
4ª.3.-	DOCUMENTO CONTRACTUAL/CONFORMIDAD DEL USUARIO.....	11
4ª.4.-	AUSENCIAS DOMICILIARIAS.....	12
4ª.5.-	MOTIVOS DE BAJAS EN EL SERVICIO.....	12
4ª.6.-	SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO.....	14
CLÁUSULA 5ª.-	PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	15
5ª.1.-	COMUNICACIONES DE ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	17
5ª.2.-	ACTUACIÓN ANTE EMERGENCIAS Y MOVILIZACIÓN DE RECURSOS.....	18
5ª.3.-	ACTUACIONES EN EL DOMICILIO EN EL CASO DE SERVICIO CON UNIDAD MÓVIL.....	19
CLÁUSULA 6ª.-	RECURSOS HUMANOS.....	20
6ª.1.-	PERSONAL.....	20
6ª.2.-	COORDINACIÓN.....	22
CLÁUSULA 7ª.-	FORMACIÓN PARA PROFESIONALES.....	23
7ª.1.-	FORMACIÓN INICIAL.....	23
7ª.2.-	FORMACIÓN CONTINUA.....	24
CLÁUSULA 8ª.-	SERVICIOS DE GARANTÍA, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN DEL EQUIPAMIENTO TÉCNICO.....	24
CLÁUSULA 9ª.-	OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL ADJUDICATARIO.....	24
CLÁUSULA 10ª.-	CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	25
CLÁUSULA 11ª.-	MEJORAS DEL SERVICIO.....	26
CLÁUSULA 12ª.-	PRECIO Y CONSIGNACIÓN PRESUPUETARIA.....	26
CLÁUSULA 13ª.-	FACTURACIÓN.....	27
CLÁUSULA 14ª.-	DURACIÓN DEL CONTRATO.....	27

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE TELEASISTENCIA DIRIGIDO A PERSONAS NO DEPENDIENTES.

CLÁUSULA 1ª.- OBJETIVO DEL CONTRATO.

El objeto de este contrato es la prestación del Servicio Público denominado "SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA" del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, orientado a apoyar la permanencia de personas empadronadas en el municipio y que cumplan con los requisitos de acceso establecidos en el presente pliego y en los baremos y/o ordenanzas municipales, que se hallen en situación de riesgo por razones de edad, discapacidad, enfermedad o aislamiento social en su domicilio, proporcionando una serie de atenciones personalizadas que puedan mejorar sus condiciones de seguridad y compañía en la vida cotidiana, así como, detectar, prevenir y en su caso, intervenir en posibles situaciones de riesgo o emergencia.

Se pretende proporcionar atención las 24 horas, los 365 días al año de forma ininterrumpida y permanente, a personas en situación de riesgo social, personal y/o sanitario, posibilitando que permanezca en su domicilio con la vigilancia adecuada.

Esta prestación está dirigida a aquellos usuarios no atendidos por la Dirección General de Dependencia que pueden ser personas que calificadas como dependientes, al amparo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, no les corresponde la efectividad del derecho a las prestaciones y servicios y, por otra parte, personas que sin alcanzar un grado de dependencia de los que la Ley establece, presentan un deterioro físico o psíquico y/o una situación de soledad, aislamiento o vulnerabilidad que origine también la necesidad de ayuda o supervisión para las actividades instrumentales de la vida diaria.

CLÁUSULA 2ª.- USUARIOS DEL TELEASISTENCIA

2ª.1.- Perfil de usuarios

La condición de beneficiario se otorgará mediante Resolución del Concejal competente, a propuesta de los técnicos de Servicios Sociales, una vez comprobado que el solicitante

cumple los requisitos generales y específicos establecidos, y se haya valorado su idoneidad para el disfrute del Servicio.

Podrán ser usuarios de Teleasistencia todas aquellas personas que se hallen en situación de riesgo por razones de edad, discapacidad, enfermedad o aislamiento social, sea cual sea su causa y que precisan de las prestaciones que ofrece el servicio para mejorar las condiciones de inseguridad, soledad y aislamiento que puedan presentarse y con ello las condiciones para la permanencia en su medio habitual de convivencia.

Más detalladamente, podrán ser usuarios de Teleasistencia:

- Personas mayores de 65 años, con especial atención a los mayores de 80 años por considerarse que tienen una mayor situación de riesgo, se dará prioridad a las personas que vivan solos.
- Personas de edad inferior a los 65 años con Discapacidad reconocida, en un porcentaje igual o superior al 45% (o que le limite en su desenvolvimiento personal), por el Organismo competente de la Comunidad de Madrid.
- Personas de edad inferior a los 65 años que por estar afectados de una enfermedad crónica u otras razones se hallen en situación de riesgo.

Dadas las características de la Teleasistencia y que ésta solo puede operar en base a la comunicación verbal usuario-centro de atención, es necesario establecer precisiones a las características de los usuarios potenciales del servicio:

- No podrán contemplarse como titulares a las personas con limitaciones en su capacidad de comprensión y discernimiento, es decir, personas con enfermedades mentales graves, incluidas las demencias.
- Tampoco podrán ser titulares del servicio personas que viven solas y con imposibilidad de mantener comunicación verbal con el Centro de Atención y siempre que no se disponga de alternativa tecnológica adecuada para su atención.

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

2ª.2.- Tipos de usuarios

A efectos de la prestación de Teleasistencia se considerarán los siguientes tipos de usuarios:

- a) Titular del servicio de Teleasistencia domiciliaria: dispone del terminal de usuario y de la unidad de control remoto. Para ellos el precio será el 100% del importe del servicio.
Modalidad (01)
- b) Usuario con unidad de control remoto adicional: Es a persona que, conviviendo con el titular del servicio, reúne los requisitos para ser usuario del mismo. Dispondrá de una unidad de control remoto adicional para su uso exclusivo. Este tipo de usuario no genera coste adicional. *Modalidad (10)*
- c) Usuario sin unidad de control remoto: 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. Este usuario debe ser dado de baja cuando lo sea el titular, salvo que pase a depender de otro usuario titular con el que también conviva. Tampoco en este caso se generará coste adicional. *Modalidad (20)*

CLÁUSULA 3ª.- DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO.

3ª.1.- Descripción básica del servicio de Teleasistencia

El servicio de Teleasistencia es un servicio de carácter social que tiene como objetivo apoyar la permanencia de personas que se hallen en situación de riesgo por razones de edad, discapacidad, enfermedad o aislamiento social en su domicilio, proporcionando una serie de atenciones personalizadas que puedan mejorar sus condiciones de seguridad y compañía en la vida cotidiana, potenciar la independencia y facilitar la interacción de la persona en su entorno habitual de convivencia, así como, detectar, prevenir y en su caso, intervenir en posibles situaciones de riesgo.

La Teleasistencia se presta fundamentalmente a través de la línea telefónica. Consta de un equipamiento de comunicaciones e informático específico ubicado una parte, en el Centro de Atención (en adelante, CA) dotado del soporte tecnológico, de comunicaciones y de los

recursos humanos necesarios para la prestación del servicio y otra parte, en el domicilio del usuario o llevado por el mismo. El servicio permite a las personas atendidas disponer de un sistema de comunicación y atención permanente, así como solicitar asistencia en caso de emergencia.

La Teleasistencia, por tanto debe:

- Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado.
- Garantizar la comunicación interpersonal, bidireccional, ante cualquier necesidad las 24 horas del día, todos los días del año.
- Proporcionar atención presencial a la persona usuaria cuando esta sea necesaria.
- Prevenir, detectando precozmente las situaciones de riesgo que puedan darse como consecuencia de la edad, la discapacidad, enfermedad o aislamiento social.
- Proporcionar seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y sus familiares garantizando la atención en caso de emergencia e incorporando a la prestación del servicio todas aquellas tecnologías útiles y disponibles, durante todo el periodo de vigencia del presente pliego, para la detección de situaciones de riesgo, y para la protección personal y domésticas, tales como, detectores de humo, fuego, fuga de gas, sensores de movimiento, alarmas anticaída, sistemas adaptados a deficiencias sensoriales, etc.
- Ofrecer compañía al usuario, mediante la gestión de agendas específicas suscritas entre la entidad prestataria del servicio y el usuario, a petición de éste, de su familia o allegados o de los técnicos municipales, así como de llamadas de cortesía y seguimiento programadas por el Centro de Atención.
- Ofrecer un sistema seguro de custodia de las llaves del domicilio de la persona que utiliza el servicio, o alternativas a la custodia, de manera que quede garantizado el acceso al domicilio y la atención en caso de emergencia.
- **SERVICIOS EXCLUIDOS:** El precio del servicio no incluye el coste de las llamadas telefónicas efectuadas por el usuario (terminal TAD) a la Centralita de Teleasistencia, ni

aquellos servicios que deban ser prestados en el domicilio o fuera de él, por profesionales o proveedores ajenos a la entidad adjudicataria, aunque fueran requeridos por la empresa para actuar por mandato del usuario, o en beneficio de éste, por razón de urgencia. El pago de las citadas llamadas y servicios corresponden al usuario.

3ª.2.- Características técnicas del Servicio de Teleasistencia.

- a) El servicio de Teleasistencia se presta durante las 24 horas del día, los 365 días del año, de forma que, las personas usuarias del servicio puedan establecer comunicación con el centro de atención siempre y cuantas veces lo deseen.
- b) La Teleasistencia podrá prestarse a través de dispositivos domiciliarios fijos, con posibilidad de actuación exclusivamente en el domicilio de las personas usuarias – Teleasistencia Domiciliaria Fija.
- c) El centro de atención entrará en contacto con las personas usuarias del domicilio atendido y salvo deseo expreso del usuario sobre una frecuencia distinta, al menos una vez cada quince días, sea con motivos específicos, concretados en las correspondientes agendas, sea por razones de cortesía y seguimiento.
- d) Que se realizará, salvo renuncia expresa de las personas atendidas, el menos una visita domiciliaria por cada 12 meses de alta en el servicio. Dicha visita tendrá por objeto reasegurar las pautas de actuación establecidas así como acercarse y estar presente en la vida del usuario.
- e) El servicio prestado garantizará así mismo la intervención presencial en el domicilio, cuando esta sea necesaria, en el menor tiempo posible, desde la recepción de la llamada en la central de atención.
- f) La entidad contratista garantizará el acceso independiente (mediante terminales específicos, Web) al software de gestión del servicio para el perfil correspondiente a las unidades responsables del servicio de Teleasistencia domiciliaria municipal.
- g) En las comunicaciones con el usuario se identificará el servicio como servicio público municipal.

Teleasistencia Domiciliaria Fija.

Es el servicio de Teleasistencia prestado únicamente dentro del domicilio de la persona usuaria a través de un dispositivo o terminal de telefonía fijo. El usuario dispondrá en su domicilio de un terminal, conectado a un CA, que se activa por pulsación directa o bien accionando la unidad de control remoto (UCR en adelante), dispositivo en forma de colgante o pulsera, que el usuario deberá llevar constantemente puesto. La conexión permitirá el contacto verbal "manos libres" con el CA.

Cada terminal en el domicilio llevará asociada al menos una UCR y se dispondrá de todas las UCR necesarias al número de personas usuarias que conviven en el mismo y a su perfil de atención.

3ª.3.- Requisitos básicos de acceso al servicio.

- El usuario de Teleasistencia domiciliaria fija deberá disponer de servicio telefónico o comunicaciones compatibles con el sistema de Teleasistencia, así como de suministro eléctrico.
- Que las personas usuarias no se encuentren en circunstancias que por su gravedad o complejidad imposibiliten la correcta utilización del servicio o suponga riesgos no controlados para ellas. La situación física, psíquica o sensorial de la persona usuaria debe ser compatible con la prestación del servicio.
- El usuario debe garantizar la posibilidad de acceso al domicilio en caso de emergencia. Para ello hará entrega a la entidad prestataria de una copia completa de las llaves de acceso.
Si el usuario no quisiera hacer la entrega de las llaves, suscribirá un documento en el que indicará además de esta circunstancia, en qué dos domicilios alternativos, próximos al suyo, puede ser recogida en caso de emergencia, la copia de las llaves.
- El usuario debe proporcionar los datos personales indispensables para la prestación del servicio, consentir su tratamiento y autorizar la grabación de las comunicaciones que mantenga con el centro de atención todo ello bajo las medidas de protección que la ley contempla.

- Para ser usuarios del servicio las personas interesadas, deberán aportar la información y documentación que le sea requerida, incluida la económica, por los técnicos municipales, que valorará la solicitud y en su caso, ordenará el alta en la prestación del servicio.
- Las personas solicitantes o sus representantes legales deberán aceptar voluntaria y conscientemente la participación en el coste y las condiciones de prestación del servicio.

CLÁUSULA 4ª.- GESTIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

4ª.1.- Altas, bajas e incidencias del servicio y comunicación a la empresa

Los técnicos municipales realizarán la valoración de la situación del solicitante del servicio y el posterior diseño de la intervención, correspondiéndoles reconocer la asignación del servicio; serán igualmente responsables de la evaluación del servicio, de los cambios derivados de ella y de la conclusión de éste.

Las resoluciones de alta en relación al servicio serán comunicadas a la entidad adjudicataria por parte de los técnicos de la Concejalía de Bienestar Social, para que en el plazo máximo de 15 días se proceda a la instalación del Terminal.

En aquellos casos en los que los/as técnicos/as municipales consideren necesaria una atención de urgencia, podrán transmitirse las órdenes de alta del servicio a través de comunicación telefónica, fax o correo electrónico. El servicio habrá de prestarse como máximo dentro de las 48 horas posteriores al alta.

Las bajas en el servicio se determinarán por parte de los técnicos municipales, y se comunicarán a la entidad adjudicataria para la retirada del terminal en un plazo no superior a 5 días, no contando a efectos de facturación más allá de esa fecha. El adjudicatario deberá aportar la información relativa a incidencias que puedan determinar la baja del servicio con carácter inmediato a su conocimiento a los técnicos municipales, para que procedan a confirmar la baja.

La entidad comunicará cualquier incidencia que se produzca en el servicio siendo obligatorio por parte de la entidad, comunicar a los/as técnicos/as de Servicios Sociales, cualquier

alteración, conflicto o incidencia de carácter grave que se produzca en el desarrollo de los servicios con carácter inmediato. Cuando las incidencias no revistan gravedad, se darán curso por los sistemas de coordinación habituales. En el caso de que los usuarios del servicio realicen sugerencias, quejas o reclamaciones respecto del mismo ante la entidad encargada de prestar el servicio, serán comunicadas a Servicios Sociales, en un plazo de 5 días naturales acompañándolo de informe detallado donde se haga constar el tipo de reclamación recibida, actuación seguida para resolverlo y respuesta al usuario.

4ª.2.- Instalaciones de terminales o dispositivos

La instalación de los terminales o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema en el domicilio del usuario se producirá en un tiempo no superior a los 15 días desde la fecha de comunicación de la concesión de la prestación a la empresa adjudicataria por parte del Ayuntamiento. En los casos en que se valore como urgente la instalación de un servicio, esta deberá encontrarse realizada en un plazo máximo de 48 horas.

La instalación o entrega en el domicilio del dispositivo de Teleasistencia se realizará previo acuerdo entre el coordinador/a de la entidad contratista con el usuario.

Cada nueva instalación conllevará al menos una visita al domicilio del coordinador/a de la entidad contratista que 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 los usuarios.

La instalación 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 todos los lugares de la casa, y hasta haber comprobado que las personas usuarias han entendido su manejo. Tanto en la instalación como en la retirada del Terminal, la persona usuaria o familiares firmarán un documento de conformidad con el servicio a la empresa adjudicataria y fecha de alta o baja del mismo.

En caso de que el usuario entregue las llaves de su domicilio, deberán firmar, tanto el usuario como la entidad adjudicataria, un documento de entrega y recepción de las llaves.

Si no entregara las llaves del domicilio, deberá rellenar el documento de conformidad con las condiciones del servicio si surge la necesidad de entrar en el domicilio como consecuencia de una emergencia.

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

El Ayuntamiento a través de los Servicios Sociales municipales será responsable del seguimiento del servicio prestado.

a) Información básica a proporcionar a los usuarios del servicio

La entidad prestadora del servicio debe informar 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.

Se deben proporcionar cuantas aclaraciones sean necesarias.

b) En todo caso la persona usuaria debe estar debidamente informado al menos de:

- I. Características específicas de las prestaciones ofrecidas: Teleasistencia fija.
- II. Condiciones de calidad de prestación del servicio que debe incluir:
 - Garantía del cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales.
 - Pautas de actuación personalizadas (agenda, custodia de llaves, etc.).
 - Horquilla de tiempo de respuesta del centro de atención ante una comunicación y movilización de unidad móvil, en su caso.
 - Características funcionamiento y uso correcto del equipamiento, incluyendo información gráfica.
 - Plazo de resolución de averías.

- Garantía de seguridad en la custodia de llaves, en su caso.
- Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio de Teleasistencia, si procede.
- Sistema de atención y respuesta a sugerencias y reclamaciones.

4ª.3.- Documento contractual/conformidad del usuario.

El alta del servicio de Teleasistencia se producirá tras la suscripción entre los Servicios Sociales del Ayuntamiento y a persona usuaria de un documento contractual que expresará la conformidad de ambas partes en las condiciones de la prestación del mismo. Asimismo, la persona beneficiaria del servicio deberá firmar un documento contractual y de conformidad con la entidad adjudicataria que deberá contener como mínimo:

- Identificación de las partes.
- Fecha y lugar.
- Objeto del contrato y titularidad municipal del servicio.
- Identificación del número y tipos total de usuarios en el domicilio. Definición y características particulares de la modalidad de servicio: Dispositivos básicos (Teleasistencia fija) y complementarios que se entregan.
- Entrega y custodia de llaves con autorización expresa para uso exclusivo de la prestación del servicio.
- Actuaciones y protocolos de derivación de recursos.
- Propiedad del equipamiento.
- Duración.
- Delimitación de responsabilidades.
- Información sobre encuadramiento bajo la legislación en materia de prevención de riesgos laborales y de protección de datos.
- Autorización para la grabación, cesión y tratamientos de los datos personales que se manejen en el curso de la prestación del servicio bajo las oportunas medidas de protección.

- Tratamiento y actuación ante conflictos, quejas y reclamaciones.
- Firmas.

El contratista debe registrar y custodiar el documento contractual y las actualizaciones que puedan producirse en caso de modificaciones sustanciales en las condiciones de prestación del servicio, mientras éste permanezca en alta y el tiempo legalmente establecido posterior a la baja.

Dicho documento podrá serle requerido a efectos de estudio, explotación estadística y seguimiento de la prestación del servicio por parte de Servicios Sociales.

4ª.4.- Ausencias Domiciliarias

Situación que se produce tras la comunicación telefónica o por escrito, bien por parte de los técnicos de Servicios Sociales Municipales, bien por parte de la persona usuaria o familiar, a la empresa adjudicataria de una ausencia en el domicilio durante un tiempo limitado o previsiblemente breve, no superior a un mes (vacaciones, excursiones, hospitalizaciones, traslados cortos a domicilios de familiares, etc.)

En los días en los que el usuario se mantenga en situación de ausencia domiciliaria la empresa adjudicataria seguirá manteniendo el servicio y todas las prestaciones estipuladas como alta.

Una vez transcurridos los treinta días, si no se ha producido comunicación alguna para la reactivación del servicio, la situación de la persona usuaria cambiará automáticamente a suspensión temporal.

4ª.5.- Motivos de Bajas en el servicio

Las bajas en el servicio de Teleasistencia pueden obedecer a:

- Fallecimiento.
- Baja en el Padrón Municipal de Habitantes.

- Decisión expresa del usuario de abandonar el servicio.
- A consecuencia de la finalización del plazo establecido para la suspensión temporal.
- Por incumplimiento de la persona usuaria de sus obligaciones de colaboración contractuales que dificulten o hagan inviable la prestación del servicio.
- Por modificación de las circunstancias que dieron lugar al alta en el servicio.
- Por entrar a utilizar el servicio a través de la Dirección General de Coordinación de la Dependencia de la Comunidad de Madrid.
- Cuando se produzca la resolución de la administración u organismo competente en la materia que determine unos servicios diferentes del servicio Teleasistencia como recurso más adecuado para la situación del solicitante.
- Cuando el Teleasistencia sea contemplado en el Programa Individual de Atención (PIA) de la Ley de Dependencia.
- No utilizar la prestación para el fin que fue concedida.
- No abonar la parte correspondiente de aportación del usuario durante la prestación del servicio.
- Negarse a suscribir acuerdos durante el proceso de intervención social o incumplimientos de los compromisos acordados con el o la Trabajadora Social de referencia.
- Otras causas de carácter grave imputables al beneficiario no computadas en los apartados anteriores.

En estos casos, la entidad procederá a retirar, previa concertación de cita con el usuario o familiar, el terminal y los dispositivos periféricos, en su caso, así como devolver las llaves del domicilio, en su caso.

Ante cualquier comunicación de baja, la entidad debe comunicar en 24 horas a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes el cambio de situación.

La entidad deberá aportar la información que la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes determine, relativa a las bajas en el servicio, con la periodicidad que éste establezca.

4ª.6.- Suspensión temporal del servicio

Se entiende por suspensión temporal del servicio la situación en la que, a solicitud de las personas usuarias del mismo, por ausencia temporal del domicilio superior a un mes y otros motivos, se interrumpe la comunicación entre las personas atendidas y el centro de atención sin que esto suponga la retirada del equipamiento domiciliario de Teleasistencia.

El periodo máximo de suspensión del servicio, salvo causas debidamente justificadas y previa autorización de los servicios sociales municipales será de tres meses. Finalizado este periodo si persisten las circunstancias que motivaran el alta en el servicio, se reactivará la atención en las condiciones en las que se venía realizando.

Las personas usuarias de Teleasistencia deberán estar debidamente informadas del procedimiento a seguir para activar la suspensión temporal y en su caso reactivar la prestación del servicio, así como del periodo máximo de suspensión previsto en el presente pliego.

Todos los datos manejados por el adjudicatario a causa de la prestación de los trabajos serán propiedad de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, sin que el adjudicatario pueda utilizarlos con un fin distinto al que figura en el contrato de servicios. El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Art. 9 de la Ley 8/2001 de 13 de julio de Protección de Datos de Carácter Personal y en especial a sus artículos 10 y 12 y expresamente:

-Deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente.

-Informará a sus empleados de que sólo pueden tratar la información del Ayuntamiento para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan.

-Incluirá una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descrito, en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego.

-Dado que durante la realización de los servicios los empleados tendrán acceso a la información del Ayuntamiento en sus locales y sistemas de información, la empresa adjudicataria, al igual que su personal, se someterán, a los documentos de seguridad vigentes

en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes para cada uno de los ficheros a los que tenga acceso, e igualmente a las especificaciones e instrucciones de los responsables de seguridad en materia de protección de datos de cada una de las dependencias municipales afectadas.

-Cuando finalice la vigencia del contrato el adjudicatario entregará a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, todos los ficheros que contengan datos de carácter personal insertados en los correspondientes archivos y por cualquier medio almacenados, con compromiso expreso de cumplimiento de la Ley.

CLÁUSULA 5ª.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La persona usuaria debe poder comunicar directamente con el Centro de Atención cuantas veces lo estime oportuno. La entidad prestataria del servicio procurará que las comunicaciones de atención personalizada programadas por el centro, sean realizadas por un mismo operador de forma que la persona usuaria tenga una referencia personal estable en su atención y que esto favorezca su confianza y percepción de seguridad.

La entidad prestataria incluirá en las comunicaciones de atención personalizada programadas por el centro, aquellas, con contenidos temáticos concretos, solicitadas o propuestas por los Servicios Sociales y 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.

Las comunicaciones por activación de la persona usuaria que se reciben en el Centro de Atención se deben responder en un tiempo medio de 15 segundos tiempo que empieza a contar desde la entrada de la llamada en el Centro.

La entidad contratista dispondrá los medios para que las comunicaciones bidireccionales sean y queden registradas, codificadas coherentemente por niveles y subniveles, atendiendo a la siguiente clasificación:

1. Llamadas Origen usuario

- a. Emergencia Social:** Angustia o crisis de ansiedad que requieren intervención inmediata mediante atención personal desde la Central o bien con

movilización de recursos propios o ajenos, incluidas la intervención de la unidad móvil. Por soledad, malos tratos, caídas sin movilización de dispositivos sanitarios.

- b. **Emergencia Sanitaria:** Caídas que requieren intervención de los dispositivos sanitarios, llamadas por urgencias médicas no relacionadas con caídas (desmayos, infartos, etc.) y requieren de intervención de los dispositivos sanitarios.
- c. **No emergencia:** Petición de información, conversación, saludar, conversar, pulsación por error, comunicaciones de cambio en los datos, ausencias domiciliarias, etc.
- d. **Técnicas:** Auto chequeo sistema, pruebas conexión, etc.

2. Llamadas emitidas desde Centro Atención:

- a. **Actuaciones por alarmas:** Con o sin movilización de recursos.
- b. **Avisos de agenda:** A petición usuario o propuestos por Ayuntamiento o entidad adjudicataria (autorizados por el usuario).
- c. **Seguimiento periódico.**
- d. **Seguimiento posterior a emergencias producidas.**

3. Respuestas prestadas ante llamadas usuarios

- a. **Atención personal de emergencia y no emergencia sin movilización de recursos.**
- b. **Atención personal que incluye movilización de recursos propios del usuario, familiares, vecinos, etc.**
- c. **Atención personal que requiere movilización de recursos de la entidad adjudicataria.**
- d. **Atención personal que requiere movilización de recursos ajenos al usuario y la entidad.**
- e. **Atenciones Técnicas (programaciones/reprogramaciones)**

En las comunicaciones con personas usuarias, los operadores/as deben identificar a la entidad titular del servicio y se deben dirigir a la persona usuaria por su nombre, con respeto y amabilidad.

5ª.1.- Comunicaciones de atención personalizada

Cuando la persona usuaria realice una llamada, los/as operadores/as del Centro de Atención serán los/as encargados/as de atenderla. El sistema informático debe ofrecer inmediatamente la información suficiente sobre la persona usuaria, recursos a movilizar y procedimientos de actuación ante cualquier incidencia.

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

El/la operador/a debe mantener una actitud de escucha activa y recoger información lo más rápida y ampliamente posible, acerca del tipo y gravedad de la incidencia.

a) 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 el titular del servicio.

b) Comunicación de emergencia.

Desde el Centro de Atención se califica como emergencia, aquella situación que implica riesgo para la integridad física, psíquica o social de la persona usuaria o de su entorno, que requiere la actuación y movilización inmediata de recursos de emergencia.

c) Sugerencias y reclamaciones.

d) Agenda, recordatorios, seguimiento y actualización periódica.

El Centro de Atención debe efectuar llamadas a cada persona usuaria con el objetivo de realizar un seguimiento de sus situaciones 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 e contacto con las personas usuarias, interesarse por su estado físico y anímico y estimular hábitos de vida saludables. El Centro de Atención entrará en contacto con las

personas usuarias con carácter general y atendiendo a distintos motivos cada siete días, salvo que las personas usuarias prefieran una frecuencia distinta.

5ª.2.- Actuación ante emergencias y movilización de recursos

La respuesta ante una comunicación de emergencia se hace atendiendo a los siguientes niveles:

a) Nivel 1 (Respuesta verbal). Ante cualquier comunicación de emergencia el personal del Centro de Atención, mediante una escucha activa, debe evaluar la situación y determinar el motivo de la llamada. En primera instancia, debe tratar de solucionar la demanda recibida con información o apoyo telefónico.

b) Nivel 2 (Respuesta verbal con Movilización de recursos). Se debe actuar de esta manera cuando:

- Desde el centro de atención, no se haya podido mantener un diálogo con la persona usuaria que ha originado la comunicación.
- Se ha mantenido un diálogo con la persona usuaria pero se considera necesaria la movilización de recursos.

Si de la información recogida por el Centro de Atención se desprende la necesidad de movilizar recursos (propios de la entidad o ajeno), su requerimiento se debe realizar de forma inmediata. En cualquier caso, también se debe contactar con las personas de referencia indicadas por la persona usuaria, a fin de informarles de la situación y proceder a su movilización en caso necesario.

Durante esta etapa, el Centro de Atención debe permanecer en contacto con la persona usuaria y con los recursos desplazados. Debe determinar también si es necesario pasar al tercer nivel de atención o si se puede dar por terminada la emergencia.

c) Nivel 3 (Derivación a un recurso especializado). Se actúa de esta manera cuando es necesario trasladar a la persona usuaria a un Centro Especializado. En este caso, el centro de Atención debe dar seguimiento al traslado y confirmar que se ha producido el ingreso. El tercer nivel y la atención finalizan con el ingreso de la persona usuaria en el Centro Especializado o con el traslado de nuevo a su domicilio si el ingreso no procediera.

En los casos de actuación en **nivel 2 y 3**, durante los días sucesivos, desde el Centro de Atención se deben realizar llamadas de seguimiento hasta que la situación de emergencia sobrevenida se estabilice. Finalmente se debe realizar un registro de las incidencias producidas y las actuaciones realizadas.

En los casos de actuación ante emergencias que requieren movilización de recursos, propios o ajenos a la entidad, o que requieren el traslado de la persona atendida a un recurso especializado o a otro domicilio, se deberá comunicar a los técnicos de los Servicios sociales del Ayuntamiento en un plazo no superior a las 48 horas, la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma. Esta comunicación se efectuará una vez estabilizada la crisis planteada salvo que sea necesaria la intervención de los servicios sociales municipales en su resolución.

5ª.3.- Actuaciones en el domicilio en el caso de servicio con unidad móvil

En este caso las actuaciones de la empresa o entidad adjudicataria tienen por objeto la atención presencial a las personas usuarias en sus domicilios, ante situaciones de emergencia (domésticas, psicosociales, sanitarias, etc.) detectadas desde el Centro de Atención.

Estas unidades estarán en comunicación permanente con el Centro de Atención y dotadas de los medios suficientes para garantizar el cumplimiento de los cometidos asignados.

Este recurso se debe movilizar según la gravedad de la emergencia de la situación a atender y de manera complementaria los recursos especializados públicos y privados que correspondan.

La unidad Móvil se deberá movilizar desde el Centro de Atención en las siguientes situaciones:

- Cuando desde el Centro de Atención no se haya podido mantener un contacto con la persona usuaria que ha originado la comunicación.
- Por la falta de comunicación reiterada con la persona usuaria por parte de su red habitual de contactos y a requerimiento de éstos y tras no haber tenido noticias o comunicación desde el centro de atención.
- En su caso, por alarmas de dispositivos de detección de falta de actividad según los patrones establecidos con la persona usuaria.

CLÁUSULA 6ª.- RECURSOS HUMANOS

El personal adscrito al servicio de Teleasistencia, debe contar con un plan de acogida y apoyo inicial. La entidad debe facilitar el acceso a la información y reglamentación básica del servicio.

En el caso de personas con discapacidad, el puesto de trabajo debe estar convenientemente adaptado y contar con los apoyos necesarios para un correcto desempeño.

6ª.1.- Personal

Para la prestación del servicio, la empresa o entidad debe contar con una plantilla suficiente y con personal cualificado y con conocimientos necesarios para atender a las personas usuarias correctamente, siempre en crecimiento proporcional al incremento de beneficiarios, para así satisfacer adecuadamente la prestación del servicio que se demanda, garantizando un nivel óptimo de calidad y eficacia del mismo.

Igualmente, la empresa adjudicataria dispondrá del curriculum vitae y la documentación de estos profesionales, todo lo cual podrá ser requerido para su presentación por el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.

Por motivos de seguridad, el adjudicatario se compromete a aceptar las órdenes que dicte el Ayuntamiento a través de los Servicios Sociales de éste, para identificación y control del personal designado por la empresa adjudicataria para la prestación del servicio al usuario.

Al menos deberá disponer de los siguientes perfiles:

- 1) Coordinador: Enlace con el Ayuntamiento, con titulación universitaria de orientación social y experiencia en Servicios Sociales, que actuará como delegado o coordinador de la entidad para organizar la ejecución del contrato e interpretar y poner en práctica las observaciones que para el correcto funcionamiento del servicio le fuesen formuladas por los responsables del Ayuntamiento. Tendrá responsabilidad de:
 - a) Recabar para el Ayuntamiento la información referida a los usuarios, controlar el correcto desarrollo del servicio asignado a cada usuario y facilitar información actualizada sobre el servicio prestado, movimiento de altas y bajas, así como de las incidencias que pudieran surgir en la prestación del Servicio.
 - b) Coordinar, gestionar y organizar el servicio en el territorio.

- c) Realizar la visita al domicilio de la persona usuaria con el objetivo de informarle sobre la prestación del servicio y cuantas aclaraciones requiera el usuario.
 - d) Realizar las visitas domiciliarias de seguimiento que corresponda en cada caso.
 - e) Elaborar los informes y memorias técnicas que sean pertinentes y exigidos en el presente pliego, relativos al seguimiento de la actividad del servicio.
- 2) Responsable del Centro de Atención: Personal (al menos uno) con titulación universitaria y con experiencia profesional de al menos 2 años en un puesto de similares características. Deberá asumir las siguientes tareas:
- a) Coordinar el equipo de profesionales del Centro de Atención.
 - b) Garantizar el correcto funcionamiento del equipo tecnológico.
 - c) Gestionar eficazmente la gestión de las comunidades que se emiten y reciben en el Centro de Atención.
 - d) Responsabilizarse de las movilizaciones de los recursos necesarios, si es conveniente, por motivos de emergencia.
- 3) Teleoperadores/as responsables de la gestión de las llamadas en número suficiente para asegurar la correcta prestación del servicio. Deberán poseer formación académica reglada y/o experiencia en puesto de similares características. Deberán:
- a) Gestionar las llamadas de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas personalizadas que estén establecidas.
 - b) Realizar llamadas de seguimiento según las pautas establecidas en este pliego.
 - c) 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.
- 4) Instaladores: persona que realiza la instalación, reparación, mantenimiento y sustitución de los equipamientos del servicio (terminales, unidades de control remoto y dispositivos periféricos en su caso). La entidad adjudicataria debe tener un número suficiente de instaladores para cumplir con los plazos de instalación, reparación de averías y retirada de

terminales contemplados en el presente pliego. Además, estas personas serán las encargadas de desplazarse en la unidad móvil.

6ª.2.- Coordinación entre el personal de la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento

Dadas las características del objeto del contrato, es indispensable que se ejecute en un clima de confianza y seriedad, que va más allá de la mera ejecución mecánica. Esto requiere que la relación sea fluida y con responsabilidad, lo que supone:

- La entidad adjudicataria nombrará y dará las órdenes oportunas a su personal al objeto de cumplir las condiciones que se determinen por parte del Ayuntamiento.
- Para la correcta coordinación, la entidad adjudicataria asignará un interlocutor que realizará la coordinación, y que deberá contar con capacitación y conocimientos técnicos. Sus funciones serán:
 - a) Coordinar y controlar el correcto desarrollo de la ejecución del contrato.
 - b) Coordinación mensual con el responsable de la Concejalía de Bienestar Social, para el seguimiento de la gestión del servicio. En ellas se entregará relación de usuarios atendidos, de las incidencias producidas, así como del que cualquier otra cuestión relevante.
 - c) Controlar y supervisar la correcta ejecución, así como realizar las evaluaciones pertinentes.
 - d) Asegurar la gestión y fluidez de los recursos económicos, humanos y materiales requeridos por el servicio.
 - e) Proporcionar el soporte documental de recogida de información a facilitar a la Concejalía.
 - f) Mantener semanalmente informados a los responsables de la Concejalía de Bienestar Social y Mayores de cualquier incidencia que pueda surgir en la marcha del servicio.
 - g) Estar disponible para situaciones de crisis o emergencias que se puedan producir a lo largo de la ejecución del servicio.
 - h) Informará puntualmente al Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes de toda cuestión que llegue a su conocimiento y que afecte o pueda afectar a la

prestación de los servicios y de toda circunstancia que pueda influir en lo estipulado en el presente Contrato.

- i) Entregar la documentación.

CLÁUSULA 7ª.- FORMACIÓN PARA PROFESIONALES

7ª.1.- Formación Inicial

7ª.1.1 Formación Común

Descripción general de la entidad, política de calidad de la entidad, prevención de riesgos laborales, organización del servicio, programa de trabajo, sistema de mejora continua, etc.

7ª.1.2. Formación Específica

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 en su puesto de trabajo; Perfil/descripción de las personas usuarias a las que va a prestar el servicio; Situaciones de estrés en la atención telefónica; Protocolos y Registros a utilizar; Derechos de las personas usuarias; Valores éticos; Aspectos socioculturales del colectivo a atender, etc.)
- b) Tecnología (Manejo de software; Conocimiento básico del equipamiento tecnológico; Gestión de equipos de trabajo y funcionamiento de los sistemas de Teleasistencia; Reparación de averías; Instalación de terminales; Otros.)
- c) Gestión (Relación con los servicios de emergencias; Conocimiento de la red de recursos; Relación con las unidades móviles; Relación con el resto del equipo de Teleasistencia; Relación con las administraciones y/o organismos oficiales; Legislación sobre Teleasistencia; Elaboración y gestión de historiales/expedientes; Gestión de incidencias; Facturación; Sistemas de coordinación; Otros.)

7ª.2.- Formación Continua

Para realizar esta formación, la entidad debe contar con un Plan de Formación como mínimo anual, que deberá comunicarles al Ayuntamiento en el que se debe dejar constancia de los cursos que se van a impartir, a quién están dirigidos la duración del curso y la fecha prevista de realización. Dicho Plan debe estar aprobado por la dirección y debe ser conocido por todo el personal.

El Plan de Formación Continua del Personal de Teleasistencia debe contener una serie de acciones formativas cuyos contenidos obedezcan a un diagnóstico previo de las necesidades de formación del personal para la realización de su trabajo.

La entidad debe establecer una metodología para la planificación de la formación continua, tanto de las reuniones de análisis y evaluación de pautas de atención vigentes, de las incidencias y dificultades surgidas, pautas de mejora, así como de las sesiones de formación específicas para cada puesto de trabajo.

CLÁUSULA 8ª.- SERVICIOS DE GARANTÍA, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN DEL EQUIPAMIENTO TÉCNICO.

Se debe contar con un sistema de gestión de equipamiento técnico que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo. 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 o reposiciones se deben realizar en un periodo no superior a 48 horas.

CLÁUSULA 9ª.- OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL ADJUDICATARIO.

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

El adjudicatario gestionará el cobro de la aportación del coste de la prestación que le corresponda a cada usuario, de acuerdo con lo establecido en la Resolución de Concesión del Servicio emitida por la Concejala de Servicios Sociales, facturando la diferencia al Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.

Asimismo, la entidad y el personal deberá eludir todo conflicto personal con los/as usuarios/as, informando expresamente a través de los canales de coordinación antes descritos, de todo incidente a Servicios Sociales para que éste resuelva.

Con carácter mensual la empresa entregará en soporte informático:

- Altas y bajas producidas en el mes
- Incidencias y suspensiones temporales (motivos)
- Tipos de Servicio
- Facturación de cada usuario y del Ayuntamiento en el mes

Al finalizar el año la empresa de servicios entregará una Memoria Anual de la actividad realizada.

CLÁUSULA 10ª.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa adjudicataria queda obligada, como encargada de tratamiento de los datos de usuarios/as del servicio, a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal así como en el Reglamento de Desarrollo de dicha Ley, aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

Las obligaciones de la entidad adjudicataria, que se formalizarán en el contrato de prestación de servicios, se refieren a:

- Cumplimiento del deber de secreto profesional sobre las informaciones a los que tenga acceso o incluso después de finalizar el plazo contractual.
- Formación e información del personal a su cargo en materia de protección de datos.
- Reconocimiento de la finalidad exclusiva del tratamiento de los datos.
- Adopción de las medidas que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal.
- Colaboración con el Ayuntamiento en los controles y auditorías que pudieran realizarse.

- Devolución al Ayuntamiento y/o destrucción de los soportes que contengan datos provenientes del fichero una vez finalizada la prestación.

CLÁUSULA 11ª.- MEJORAS DEL SERVICIO

Se considerarán mejoras las que no tengan coste para el Ayuntamiento como:

- A.** La instalación a criterio técnico de los profesionales de Teleasistencia y/o a criterio técnico de los Servicios Sociales Municipales, siempre con el visto bueno de los últimos, de los complementos tecnológicos (dispositivos periféricos), que puedan mejorar las condiciones de seguridad y acompañamiento de la persona usuaria. (2 puntos)
- Adaptaciones del sistema indicadas para que las personas con déficit sensorial auditivo puedan acceder a la prestación del servicio, siempre que, la situación de las mismas no impida la necesaria comunicación usuario-centro de atención.
 - Detectores de humo: 12 unidades
 - Detectores de gas: 5 unidades
 - Detectores de presencia: 3 unidades
 - Detectores de movimiento: 3 unidades
- B.** Puesta a disposición por parte de la empresa adjudicataria de 50 horas anuales del Servicio de Ayuda a Domicilio, para acompañamiento médico a personas mayores que carecen de familia y/o teniéndola le sea imposible realizar dicho acompañamiento por otras causas. Esta mejora, será valorada y propuesta por los Técnicos de los Servicios Sociales Municipales (1 punto)
- C.** Disposición por la entidad adjudicataria de una unidad móvil por cada 250 terminales, no siendo la duración del trayecto de más de 35 minutos. (4 puntos)
- D.** Teleasistencia Móvil. (2 puntos)

CLÁUSULA 12ª.- PRECIO Y CONSIGNACIÓN PRESUPUETARIA

- Deberá presentarse una oferta única.
- Se considerarán mejoras las que no tengan coste para el Ayuntamiento.

- Para el gasto que supone esta contratación existe consignación y financiación suficiente con cargo a la partida 007 2314 2314A / 22706.
- El techo máximo de Contrato es de 70.000 € anuales.

CLÁUSULA 13ª.- FACTURACIÓN

Se facturará mensualmente, los precios se revisarán una vez transcurrido el primer año mediante la aplicación del IPC.

El adjudicatario gestionará el cobro de la aportación del coste de la prestación que le corresponde a cada usuario de acuerdo con lo establecido en la resolución de *concesión* del servicio emitida por la Concejalía de Servicios Sociales y conforme al precio unitario ofertado, facturando la diferencia al Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.


La obligación económica del Ayuntamiento se ciñe a la parte del precio que le compete sufragar no asumiendo ninguna responsabilidad económica respecto del coste del servicio que haya de satisfacer el beneficiario de la prestación.

CLÁUSULA 14ª.- DURACIÓN DEL CONTRATO

Un año, prorrogable por otro si existe acuerdo por ambas partes.

En San Sebastián de los Reyes, a 8 de Marzo de 2016


Fdo.: Victoria Rebollo Sáez
Jefa de Sección de Servicios Sociales y
Y Diversidad Funcional


Enterada: Jussara María Malvar Lage
Concejala Delegada de Bienestar Social y Mayores