



CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁN DE REGIR EL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS DENOMINADO «SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA AVANZADA EN LA COMUNIDAD DE MADRID», DIVIDIDO EN CUATRO LOTES**



## ÍNDICE

Cláusula 1ª. OBJETO DEL CONTRATO .....	5
1.1. INTRODUCCIÓN: ELEMENTOS NORMATIVOS Y DE CALIDAD .....	5
1.2. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO .....	6
1.3. FINALIDAD DEL SERVICIO .....	8
1.4. PRESTACIONES DEL SERVICIO .....	8
Cláusula 2ª. MODELO DE ATENCIÓN, LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y PROGRAMAS ESPECÍFICOS.....	10
2.1. PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO .....	10
2.2. MODELO DE ATENCIÓN SEGÚN PERFILES DE RIESGO .....	11
2.3. LÍNEAS DE ACTUACIÓN_VERTICALES DEL SERVICIO.....	14
2.3.1. Soledad no deseada .....	14
2.3.2. Ejercicio físico .....	15
2.3.3. Hábitos saludables .....	15
2.3.4. Apoyo personal .....	16
2.3.5. Maltrato .....	16
2.3.6. Estimulación cognitiva.....	17
2.3.7. Apoyo a la persona cuidadora.....	17
2.4. PROGRAMAS ESPECÍFICOS DE ATENCIÓN INTEGRAL .....	18
Cláusula 3ª. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO .....	19
3.1. ZONIFICACIÓN DEL SERVICIO Y DIVISIÓN POR LOTES .....	19
3.2. REQUISITOS DE ACCESO AL SERVICIO .....	19
3.3. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	20
3.4. INFORMACIÓN INICIAL Y ALTA DEL SERVICIO.....	20
3.4.1. Órdenes de alta del servicio.....	20
3.4.2. Órdenes de modificación del servicio.....	21
3.5. INSTALACIÓN DE DISPOSITIVOS Y RECOGIDA DE INFORMACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS .....	22
3.5.1. Instalación de dispositivos.....	22
3.5.2. Recogida de llaves, información y conformidad de la persona usuaria .....	23
3.6. COMUNICACIONES BIDIRECCIONALES ENTRE EL CENTRO DE ATENCIÓN Y LA PERSONA USUARIA .....	24
3.6.1 Comunicaciones de la persona usuaria al Centro de Atención .....	24
3.6.2. Comunicaciones del Centro de Atención a la persona usuaria .....	30
3.6.3. Comunicaciones del Centro de Atención para la movilización de recursos.....	32
3.6.4. Comunicaciones recibidas en el Centro de Atención: Avisos técnicos del sistema	33
3.7. VISITA DOMICILIARIA DE SEGUIMIENTO .....	33

3.8. MODIFICACIONES DEL SERVICIO: RENUNCIAS, SUSPENSIONES Y BAJAS .....	34
3.8.1. Suspensiones temporales .....	34
3.8.2. Renuncia .....	35
3.8.3. Órdenes de baja, propuestas de baja y retirada de los dispositivos .....	35
3.9. PRESTACIÓN DEL SERVICIO A USUARIOS/AS CON SERVICIO ACTIVO .....	36
Cláusula 4ª. RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO .....	37
4.1. MODALIDADES DE TELEASISTENCIA.....	37
4.1.1. Teleasistencia Domiciliaria Fija .....	37
4.1.2. Teleasistencia Domiciliaria Móvil.....	38
4.2. RECURSOS TÉCNICOS, TECNOLOGÍA Y MATERIALES .....	39
4.2.1. Recursos tecnológicos e interoperabilidad con los sistemas de la Comunidad de Madrid.....	39
4.2.2. Terminales y dispositivos vinculados al Servicio de Teleasistencia .....	42
4.2.3. Recursos Físicos .....	43
4.3. RECURSOS HUMANOS.....	48
4.3.1. Perfiles Profesionales.....	49
4.3.2. Director/a del Servicio .....	49
4.3.3. Responsable del Centro de Atención.....	50
4.3.4. Supervisor/a .....	50
4.3.5. Coordinador/a del servicio.....	51
4.3.6. Personal teleoperador .....	52
4.3.7. Oficial de Unidad Móvil .....	53
4.3.8. Terapeuta ocupacional .....	53
4.3.9. Fisioterapeuta.....	54
4.3.10. Psicólogo/a.....	54
4.3.10. Enfermero/a.....	55
4.3.11. Formación del personal .....	56
Cláusula 5ª.- OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES ADJUDICATARIAS .....	56
Cláusula 6ª. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO .....	64
6.1. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA .....	64
6.2. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA .....	65
Cláusula 7ª. GESTION DE CALIDAD Y PROTOCOLOS DE ATENCION DEL SERVICIO .....	66
7.1. CALIDAD DEL SERVICIO.....	66
7.2. ESTÁNDARES DE CALIDAD .....	67
7.3. SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD .....	68



Cláusula 8ª. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO.....	68
8.1. PROTOCOLOS DE GESTIÓN.....	68
8.2. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA:.....	69
Cláusula 9ª. CLÁUSULAS SOCIALES.....	70
Cláusula 10ª. COFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	71
Cláusula 11ª. PLAN DE TRANSICIÓN Y DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO.....	71
11.1. TRANSICIÓN DEL SERVICIO .....	72
11.2. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO .....	72
ANEXO I. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS TERMINALES Y DISPOSITIVOS ASOCIADOS AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA AVANZADA .....	74
ANEXO II. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA .....	79
ANEXO III. CODIFICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES Y ATENCIONES DE LA ENTIDAD ANTE LLAMADAS DE LAS PERSONAS USUARIAS .....	81
ANEXO IV.-ACUERDO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL .....	85
ANEXO V.- USUARIOS ACTIVOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA, POR MUNICIPIO Y GRADO DE DEPENDENCIA, A 4 DE ABRIL DE 2023 .....	93
ANEXO VI.- CUADRO RESUMEN DE DISPOSITIVOS DE TA INSTALADOS EN LOS DOMICILIOS A 28 DE FEBRERO DE 2023 .....	95



## **Cláusula 1ª. OBJETO DEL CONTRATO**

### **1.1. INTRODUCCIÓN: ELEMENTOS NORMATIVOS Y DE CALIDAD**

El Servicio de Teleasistencia domiciliaria para personas en situación de dependencia de la Comunidad de Madrid ofrece una atención permanente telefónica que da respuesta a situaciones de necesidad social o de emergencia, incluida la movilización de otros recursos, además de facilitar la permanencia e integración de la persona usuaria en su entorno familiar y social habitual, proporcionando compañía, seguridad y tranquilidad tanto para la persona usuaria como para sus cuidadores/as y familiares.

La Teleasistencia es un servicio de carácter social que, con el soporte de la tecnología, facilita la atención y el apoyo personal y social continuo a personas en situaciones de fragilidad por limitaciones en la autonomía personal o la dependencia para las actividades de la vida diaria asociadas a la edad, la discapacidad o la enfermedad. Está especialmente indicado para aquellas personas que, encontrándose en situación de riesgo, viven o pasan mucho tiempo solas. Todo ello, sin perjuicio de la proyección de universalización del servicio, que incluirá a personas con mayores niveles de autonomía, a fin de proporcionarles servicios que ayuden a promover un envejecimiento activo y saludable.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, incluye el Servicio de Teleasistencia dentro del catálogo de atención a personas en situación de dependencia, y determina que es un servicio que facilita la asistencia a las personas beneficiarias mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia o de inseguridad, soledad y aislamiento.

En 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 (en adelante SAAD), en su artículo 7 se establece además que « para las personas beneficiarias a las que se haya reconocido el grado I, de dependencia moderada, el Servicio de Teleasistencia se prestará como servicio complementario al resto de prestaciones contenidas en el Programa Individual de Atención (en adelante PIA) excepto en el caso de servicios de Teleasistencia Avanzada con apoyos complementarios».

La Resolución de 15 de enero de 2018, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del SAAD, sobre determinación del contenido del servicio de Teleasistencia Básica y Avanzada previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, define ambas modalidades de servicio de la siguiente forma:

- Teleasistencia Básica, como la asistencia 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 antes situaciones de emergencia, inseguridad, soledad y aislamiento.
- Teleasistencia Avanzada, como aquella que además de incluir los servicios de Teleasistencia Básica, incluye apoyos tecnológicos complementarios dentro o fuera del domicilio, así como la interconexión con servicios de información y profesionales de referencia en los sistemas sanitario y social, desarrollando procesos y protocolos de actuación en función de la situación de necesidad de atención detectada.



El Servicio de Teleasistencia para personas en situación de dependencia de la Comunidad de Madrid se constituye en un servicio avanzado de atención personalizada, en el cual se asignan prestaciones e intensidades de servicio en función de las necesidades particulares de la persona beneficiaria con programas de atención integral y tecnología complementaria en función de las características de la persona, con la instalación de dispositivos de seguridad, de detección de caídas y de movilidad, la disponibilidad de teleasistencia móvil con geolocalización, la posibilidad de dispositivos adaptados a personas con diversidad funcional, programas de teleestimulación cognitiva o de telehabilitación físico-funcional, o el desarrollo de proyectos piloto de supervisión remota.

Actualmente, y de acuerdo con el Convenio suscrito entre el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y la Comunidad de Madrid para la ejecución de proyectos con cargo a los fondos europeos del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia, se está desarrollando un proyecto de Teleasistencia Avanzada denominado “Incorporación de tecnologías para la autonomía y cuidados domiciliarios”, incluido en el Componente 22 “Economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de igualdad e inclusión social”, Línea de inversión 1 “Plan de apoyos y cuidados de larga duración: desinstitucionalización, equipamientos y tecnología” del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

El Servicio de Teleasistencia para personas en situación de dependencia de la Comunidad de Madrid se constituye como el eje vertebrador y principal servicio de atención del catálogo de servicios de atención del SAAD. Tiene el reto de integrar en el servicio todas las potencialidades que ofrece la digitalización de las nuevas redes de telecomunicaciones y la evolución de los modelos Big Data y de Inteligencia Artificial, con el fin de constituirse como un servicio predictivo, preventivo e integral, donde el equipo de profesionales que lo conforman, en función de los datos registrados, puedan realizar un análisis individualizado y adaptado a las preferencias y necesidades de las personas usuarias del servicio y de sus familiares y cuidadores.

Asimismo, tiene el reto de hacerse extensible a la práctica totalidad de la población en situación de dependencia. En ese sentido, en el “Plan de Choque para el impulso del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia 2021-2023” aprobado por el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del SAAD, se reconoce la Teleasistencia como un derecho subjetivo ligado a la dependencia, haciéndolo extensivo a todas las personas dependientes con grado reconocido que vivan en su domicilio.

## **1.2. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO**

El objeto del presente contrato administrativo de servicios es la gestión del Servicio de Teleasistencia en las Áreas de Servicios Sociales 1 a 4 de la Comunidad de Madrid.

La Teleasistencia es un servicio social consistente en facilitar asistencia a las personas beneficiarias 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, inseguridad, soledad y aislamiento. Incluye, además, apoyos tecnológicos complementarios dentro o fuera del domicilio, así como la interconexión con los servicios de información y profesionales de referencia en los sistemas sanitario y social, desarrollando procesos y protocolos de actuación en función de la situación de necesidad de atención detectada.



El Servicio de Teleasistencia Avanzada prestará una atención individualizada basada en el modelo centrado en la persona, que permitirá a las personas usuarias, a través de una línea telefónica y de un sistema de comunicaciones e informático específico, disponer de un servicio de atención permanente, que actúa no sólo ante situaciones de emergencia o necesidad social, sino también de forma preventiva, proactiva y predictiva en función de los protocolos y programas establecidos.

El servicio será atendido por profesionales con formación especializada, que cuenten con soluciones tecnológicas para dar una respuesta adecuada y personalizada a las necesidades de las personas en situación de dependencia, de modo que mejore su calidad de vida.

Entre las principales características de este Servicio de Teleasistencia Avanzada destacan:

- Personalizado: basado en el Modelo de Atención Centrado en la Persona, asigna prestaciones e intensidad de servicio en función de las necesidades e intereses de la persona.
- Humanizado: con una mayor implicación de los profesionales del Servicio para ajustar la atención a las preferencias de la persona usuaria.
- Cercano: con la incorporación del teleoperador/a de referencia.
- Proactivo: se anticipa a las demandas de las personas usuarias para prevenir situaciones de riesgo y aumentar su seguridad.
- Predictivo: con la incorporación de información a través de patrones de comportamiento, y análisis de hábitos, que nos que permite predecir situaciones de riesgo y mejorar la toma de decisiones en el cuidado de las personas.
- Accesibilidad universal: utilizando soluciones tecnológicas que permitan el acceso al servicio a personas con diversidad funcional.
- Digital e interoperable: con la incorporación de dispositivos que faciliten la vida de las personas usuarias y permita anticiparse a posibles deterioros cognitivos, e interoperable con otras plataformas existentes (de servicios sociales y sanitarias) con el fin de poder compartir toda la información relevante de la persona usuaria.
- Seguro: la digitalización del parque tecnológico permitirá realizar auto chequeos continuos que garantizarán el funcionamiento correcto del servicio. Igualmente, el servicio se dotará de las limitaciones y medidas de seguridad que garanticen una privacidad de las personas, adaptada a sus necesidades del mismo.

El Servicio se prestará, con carácter general, en el domicilio donde la persona usuaria conste empadronada (teleasistencia domiciliaria fija), si bien también permitirá, a través de dispositivos móviles específicos, la comunicación con la Central de Atención (teleasistencia móvil).

El Servicio de Teleasistencia no presta atenciones de carácter sanitario (atención médica, manipulación de aparatos o instrumentos que precisen de conocimientos profesionales, que sean competencia de personal sanitario, traslado a centros de salud y hospitalarios y similares). En este sentido no se dispone de ambulancias ni el personal del Servicio que acuda a los domicilios de las personas usuarias realizará funciones propias de personal sanitario, sin perjuicio de lo establecido en el presente Pliego.

Todo ello, se entenderá sin perjuicio de futuras colaboraciones con servicios de Telemonitorización o Telemedicina que pudieran desarrollarse.





### 1.3. FINALIDAD DEL SERVICIO

El Servicio de Teleasistencia Avanzada tiene las siguientes finalidades:

- Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, las 24 horas del día los 365 días al año, a través de personal especializado y con ello seguridad y apoyo a las personas usuarias y sus familiares, previniendo situaciones de riesgo.
- Facilitar la permanencia de las personas en el entorno habitual, evitando la institucionalización innecesaria o no deseada.
- Asegurar la atención y respuesta inmediata ante situaciones de crisis personales, sociales o emergencia, en coordinación con recursos especializados.
- Apoyar al entorno socio-familiar que asume el cuidado de las personas usuarias en situación de mayor dependencia a través de diversos programas y en coordinación con otras redes de atención.
- Prevenir y evitar problemas de aislamiento y soledad, en coordinación con otros programas.
- Fomentar la autonomía y el desarrollo de hábitos saludables.
- Potenciar la participación en el entorno social inmediato.
- Colaborar en la mejora continua de la prestación de servicios de Teleasistencia que presta la Comunidad de Madrid a través del análisis avanzado de datos.

### 1.4. PRESTACIONES DEL SERVICIO

Con carácter general, las características técnicas del servicio, regulado en el presente pliego serán:

- El servicio podrá prestarse bien a través de teleasistencia digital fija o móvil, en todo caso durante las 24 horas del día, los 365 días del año.
- El Centro de Atención entrará en contacto con las personas usuarias del domicilio atendido con la frecuencia correspondiente a su perfil de atención según lo dispuesto en el presente pliego, sea por motivos específicos, concretados en las correspondientes agendas, o por razones de cortesía y seguimiento.
- Se realizarán visitas domiciliarias a las personas usuarias conforme a la frecuencia determinada, según su perfil de atención y lo dispuesto en el presente pliego. Dichas visitas tendrán por objeto asegurar las pautas de actuación establecidas, así como acercarse y estar presente en la vida de la persona usuaria.
- El servicio prestado garantiza atención telefónica en todo caso, así como la intervención presencial en el domicilio cuando esta sea necesaria.

Partiendo de las necesidades y preferencias de la persona usuaria, se han definido las siguientes prestaciones generales, que se realizarán dentro y fuera del domicilio, así como aquellas desarrolladas en colaboración con los servicios sanitarios y sociales.

Estas prestaciones han sido agrupadas en seis ítems, donde se incluyen los dispositivos tecnológicos de los que dispondrá, como mínimo, el servicio, los cuales se implementarán en función de las necesidades y del nivel de riesgo detectado:





- Seguridad,
- Movilidad,
- Cuidados de salud,
- Ocio y entretenimiento,
- Personas cuidadoras y familiares,
- Colaboración socio-sanitaria.

#### **1.4.1. Prestaciones que ofrecen seguridad**

- a) Atención telefónica permanente y bidireccional, las 24 horas, 365 días al año, entre la persona usuaria y el Centro de Atención.
- b) Llamadas de seguimiento, mediante videoconferencia si así lo desea la persona usuaria, realizadas por su profesional de referencia.
- c) Custodia de llaves del domicilio de la persona usuaria.
- d) Atención presencial ante situaciones de emergencia en el domicilio, a través del desplazamiento de la unidad móvil (en adelante UMO) y la coordinación y/o movilización de los recursos públicos/privados, sociales, familiares, etc., pertinentes.
- e) Atención personal en el domicilio: visita domiciliaria de seguimiento, asesoramiento e intervención psicosocial.
- f) Asesoramiento telefónico relacionado con cuestiones de interés para las personas usuarias del servicio: médico, social, nutricional, domótica, etc.
- g) Asesoramiento para la gestión de trámites y acompañamiento en situaciones que lo requieran y/o coordinación con otros recursos para su realización.
- h) Instalación de dispositivos adaptados a personas con diversidad sensorial.
- i) Detección de situaciones de riesgo o emergencia por incidencias domésticas o personales a través de la instalación de dispositivos periféricos preventivos (detectores de gas, humo y caídas).
- j) Supervisión remota en el domicilio para el establecimiento de alertas y procesos específicos de atención por nivel de emergencia en función de un sistema basado en el estudio de patrones de actividad de la persona usuaria.
- k) Instalación, mantenimiento, reparación y sustitución de los dispositivos de teleasistencia asignados a la persona usuaria.
- l) Creación de una APP destinada a personas usuarias donde se reflejen los aspectos más importantes de su servicio y permita el contacto con el Centro de Atención en caso de emergencia.
- m) Medidas y procedimiento orientados a la protección de la privacidad

#### **1.4.2. Prestaciones para favorecer la movilidad**

- a) Asesoramiento del servicio de terapia ocupacional para la adaptación o supresión de barreras arquitectónicas dentro del domicilio.
- b) Supervisión remota y detección de situaciones de riesgo o emergencia fuera del domicilio, que permitan identificar el nivel de emergencia y el tipo de atención a prestar.
- c) Teleasistencia móvil con geolocalización, dentro y fuera del domicilio.
- d) Realización de actividades grupales y comunitarias en su entorno.

#### **1.4.3. Prestaciones para el mantenimiento de la salud**

- a) Alarmas recordatorio, a través de aviso para indicar medicación, citas médicas, etc.
- b) Dispensación de medicación a domicilio por personal del servicio, en caso necesario.



- c) Detección de alteraciones en los hábitos o rutinas y de incidencias relativas a la actividad de la persona usuaria en el domicilio (por ejemplo, caídas), así como apoyo y atención.
- d) Seguimiento de patrones de comportamiento y análisis de hábitos para prevenir sedentarismo y fomentar actividades de envejecimiento saludable.

#### **1.4.4. Prestaciones para fomentar el ocio**

- a) Talleres para disminuir la brecha digital entre las personas usuarias del servicio.
- b) Programas online de teleestimulación y telehabilitación física y cognitiva.
- c) Talleres online de interés general (Técnicas de relajación, estiramientos funcionales básicos, cocina, costura, pintura, etc.)
- d) Creación de una comunidad virtual para la interacción y socialización de las personas usuarias del servicio.
- e) Información acerca de las actividades de ocio que se desarrollan en su entorno y que puedan ser de su interés.
- e) Incorporación de iniciativas de voluntariado al servicio que lo complementen y posibiliten su participación en los domicilios.

#### **1.4.5. Prestaciones de apoyo a cuidadores y familiares.**

- a) Formación online y presencial a personas cuidadoras.
- b) Atención y apoyo psicológico a personas cuidadoras.
- c) Creación de una comunidad virtual para la interacción y apoyo mutuo de las personas cuidadoras.
- d) Creación de una APP destinada a familiares, que contenga píldoras informativas, así como la comunicación de las incidencias del servicio.

#### **1.4.6. Prestaciones en colaboración con los Servicios Sociosanitarios**

- a) Gestión de citas médicas en los sistemas de atención.
- b) Gestión de citas en su Centro de Servicios Sociales.
- c) Integración con la plataforma de Teleasistencia Avanzada de la Comunidad de Madrid, así como otras plataformas sanitarias y de servicios sociales que puedan implementarse.
- d) Establecimiento de protocolos de información, derivación y actuación en función de la situación de la persona, en coordinación con otros servicios.

### **Cláusula 2ª. MODELO DE ATENCIÓN, LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y PROGRAMAS ESPECÍFICOS**

#### **2.1. PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO**

Con carácter general, podrán ser perceptores (titulares o beneficiarios) del Servicio de Teleasistencia las personas en situación de dependencia cuyo Programa Individual de Atención (PIA) reconozca dicho servicio como modalidad de intervención más adecuada para su atención y resida en el ámbito territorial de las Áreas de Servicios Sociales 1 a 4 de la Comunidad de Madrid.

Asimismo, podrán incorporarse en condición de beneficiarios/as del Servicio de Teleasistencia, aquellas personas que, aunque no tengan reconocida la situación de dependencia, convivan con el/la titular del mismo y puedan precisar atención como consecuencia de su situación. En estos casos, la persona beneficiaria causará baja, en el mismo momento que la persona titular.



De acuerdo con lo expuesto, se define:

- a) **Titular del servicio de Teleasistencia:** persona usuaria que dispone del terminal (fijo o móvil) y de la unidad de control remoto (en adelante UCR), en el caso de teleasistencia domiciliaria fija. Para ellos el precio será el 100% del importe del servicio.
- b) **Beneficiario/a con UCR:** persona que, conviviendo con la persona titular del servicio, reúne los requisitos para ser usuario/a del mismo. Dispondrá de una UCR adicional para su uso exclusivo. Este tipo de usuario/a no genera coste adicional.
- c) **Beneficiario/a sin UCR:** persona que, conviviendo con la persona 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. Tampoco en este caso se generará coste adicional.
- d) **Familiares y cuidadores de la persona en situación de dependencia:** familiares y/o cuidadores del entorno familiar responsables del seguimiento del titular del servicio, que podrán disfrutar del apoyo y de los servicios adicionales previstos para ellos. Tampoco en este caso se generará coste adicional.

En el marco de la ejecución de programas de prevención de la dependencia por parte de la Comunidad de Madrid, podrán incorporarse al servicio de teleasistencia personas que residan en alternativas de alojamientos y viviendas comunitarias y compartidas.

## 2.2. MODELO DE ATENCIÓN SEGÚN PERFILES DE RIESGO

El Servicio de Teleasistencia de la Comunidad de Madrid asegurará una atención personalizada basada en el Modelo de Atención Centrado en la Persona, que asignará prestaciones y modulará la intensidad del servicio en función de sus necesidades y preferencias, proporcionando respuestas diferentes y personalizadas a partir de las prestaciones básicas y comunes del servicio. Para ello, la entidad adjudicataria realizará una valoración multidimensional de las Áreas Funcional, Psíquica y Social de las personas usuarias con una estimación de nivel de riesgo.

En la definición de los perfiles de riesgo se tendrán en cuenta, al menos, los siguientes aspectos:

- Nivel de autonomía personal y capacidad para la realización de actividades de la vida diaria (Área Funcional).
- Estado psicológico y emocional (Área Psicológica).
- Red de apoyo y convivencia (Área Social).
- Situaciones que requieren otro tipo de actuaciones más específicas, como son las de especial vulnerabilidad, aislamiento, maltrato, negligencia y similares, valoradas por los Servicios Sociales de Atención Primaria o detectadas por los profesionales de teleasistencia.

La valoración inicial del nivel de riesgo de las áreas funcional, psíquica y social se realizará durante el proceso de alta en el servicio a través de un equipo multidisciplinar. Los resultados se reflejarán en el expediente electrónico de la persona usuaria, dentro de su Plan de Intervención Individualizado.

El software del sistema de información y comunicación del Servicio que coordina los terminales, dispositivos, comunicaciones, registros e información, utilizando la inteligencia artificial y la supervisión de los profesionales, tendrá capacidad para detectar las situaciones que conlleven cambios de nivel de riesgo y consiguientemente actualizará la cartera de servicios que corresponda. Esta información será interoperable con la plataforma de Teleasistencia Avanzada que la Comunidad de Madrid desarrolle.

El proveedor de servicio será responsable del envío de información a esta plataforma, en los formatos, mecanismos y periodicidad que la Comunidad de Madrid establezca, y que podrá provenir de diversas fuentes:

- Información agregada obtenida de los sensores (por ejemplo, sobre el nivel de actividad en un periodo de tiempo), enviada de forma automática.
- Información puntual de un sensor en concreto, enviada de forma automática.
- Información de los profesionales que realizan el servicio y sus valoraciones, que será ser cargada de forma manual o automática en la plataforma.

Esta información completará la recogida por los propios familiares o cuidadores, con el objetivo de adaptar los cuidados que necesita la persona y mejorarlos de forma continua, la cual podrá ser recogida directamente en la plataforma, introducida por los propios familiares o cuidadores.

En el Plan de Intervención Individualizado constará la atención y seguimiento, la asignación de prestaciones, los dispositivos o sensores a nivel preventivo y predictivo de situaciones de riesgo y, en su caso, su incorporación a los programas de atención integral en situaciones de vulnerabilidad, además de la atención específica requerida en coordinación con otros servicios y recursos del ámbito sanitario y social.

El riesgo de las personas usuarias se revisará y actualizará a través de las llamadas de seguimiento y atención personal y, en su caso, en cada una de las actuaciones del Servicio y siempre que se produzca un cambio en su situación.

Del mismo modo, el seguimiento del perfil de la persona usuaria se actualizará o revisará de forma automática a través del análisis avanzado o de inteligencia artificial y los algoritmos programados en el software del sistema de información y comunicación del Servicio.

Deberá añadirse a las fichas personales de las personas usuarias la información que pudiera facilitarse desde cualquier servicio de atención personal en el domicilio, como el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD).

En términos generales, los perfiles de riesgo se agrupan en:





## ESTRATIFICACIÓN POR PERFILES DE RIESGO EN PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA AVANZADA

PERFIL RIESGO LEVE	PERFIL RIESGO MODERADO	PERFIL RIESGO SEVERO
1. SITUACION PERSONAL	1. SITUACION PERSONAL	1. SITUACION PERSONAL
<p><b>Grado I.</b> Dependencia moderada: la persona necesita ayuda para realizar varias ABVD, al menos una vez al día o tiene necesidades de apoyo intermitente o limitado para su autonomía personal.</p>	<p><b>Grado II.</b> Dependencia severa: la persona necesita ayuda para realizar varias ABVD dos o tres veces al día, pero no requiere el apoyo permanente de un cuidador/a.</p> <p>Vive sola o acompañada.</p> <p>No cuenta con apoyo sociofamiliar o éste resulta insuficiente.</p>	<p><b>Grado III.</b> Gran dependencia: la persona necesita ayuda para realizar varias ABVD veces al día y, por su pérdida total de autonomía (física, mental, intelectual o sensorial), necesita el apoyo indispensable y continuo de otra persona.</p> <p>Vive sola o acompañada por otra persona en situación de dependencia.</p> <p>No cuenta con apoyo sociofamiliar o este resulta insuficiente. No puede salir del domicilio si no le asiste otra persona.</p>
<p><b>Grado II.</b> Dependencia severa: la persona necesita ayuda para realizar varias ABVD dos o tres veces al día, pero no requiere el apoyo permanente de un cuidador/a.</p> <p>Vive acompañada. Cuenta con suficiente apoyo sociofamiliar.</p>	<p><b>Grado III.</b> Gran dependencia: la persona necesita ayuda para realizar varias ABVD veces al día y, por su pérdida total de autonomía (física, mental, intelectual o sensorial), necesita el apoyo indispensable y continuo de otra persona.</p> <p>Vive acompañada por un familiar cuidador/a y cuenta con apoyo familiar e institucional suficiente.</p> <p>No puede salir del domicilio si no le asiste otra persona.</p>	
2. ATENCIÓN E INTERVENCIÓN	2. ATENCIÓN E INTERVENCIÓN	2. ATENCIÓN E INTERVENCIÓN
<p>Se asignará un/una coordinador/a de referencia que realizará al menos una visita domiciliaria seguimiento al año; sin perjuicio de que en la valoración individualizada de la persona usuaria requiera una periodicidad mayor así como la visita e intervención de otros profesionales (psicólogo y/o terapeuta ocupacional).</p>	<p>Se asignará un/una coordinador/a de referencia que realizará al menos una visita domiciliaria seguimiento al año; sin perjuicio de que en la valoración individualizada de la persona usuaria requiera una periodicidad mayor, así como la visita e intervención de otros profesionales (psicólogo y/o terapeuta ocupacional).</p>	<p>Se asignará un/una coordinador/a de referencia que realizará al menos una visita domiciliaria seguimiento al año; sin perjuicio de que en la valoración individualizada de la persona usuaria requiera una periodicidad mayor así como la visita e intervención de otros profesionales (psicólogo y/o terapeuta ocupacional).</p>
<p>Se asignará un/una teleoperador/a de referencia que garantizará la atención personalizada y el seguimiento integral de la persona usuaria.</p>	<p>Se asignará un/una teleoperador/a de referencia que garantizará la atención personalizada y el seguimiento integral de la persona usuaria.</p>	<p>Se asignará un/una teleoperador/a de referencia que garantizará la atención personalizada y el seguimiento integral de la persona usuaria.</p>
<p>Se realizará 1 llamada semanal de seguimiento, salvo deseo expreso de la persona usuaria sobre una frecuencia mayor a la establecida.</p>	<p>Se realizarán 2 llamadas semanales de seguimiento, salvo deseo expreso de la persona usuaria sobre una frecuencia mayor a la establecida.</p>	<p>Se realizarán 2 llamadas semanales de seguimiento, una de ellas en fin de semana. El/la coordinador/a de referencia gestionará al menos una adicional con periodicidad mensual.</p>
<p>Cada llamada de seguimiento tendrá que ser, al menos, de 2 minutos de duración. El cómputo total de duración de las llamadas realizadas mensualmente, no podrá ser inferior a 10 minutos.</p>	<p>Cada llamada de seguimiento tendrá que ser, al menos, de 2 minutos de duración. El cómputo total de duración de las llamadas realizadas mensualmente, no podrá ser inferior a 15 minutos.</p>	<p>Cada llamada de seguimiento tendrá que ser, al menos, de 2 minutos de duración. El cómputo total de duración de las llamadas realizadas mensualmente, no podrá ser inferior a 25 minutos.</p>





## 2.3. LÍNEAS DE ACTUACIÓN\_VERTICALES DEL SERVICIO

El Servicio de Teleasistencia Avanzada, posicionando a la persona usuaria del servicio como centro de la solución, dirigirá sus servicios principalmente en siete líneas de actuación, las cuales buscan mejorar, de una forma sustancial, la calidad de vida de las personas beneficiarias del mismo.

La Comunidad de Madrid establece como prioritarias, en relación a lo mencionado anteriormente, siete líneas de actuación (verticales) y su finalidad.

<b>1- SOLEDAD NO DESEADA:</b> Identificación proactiva y personalizada de actividades de socialización de interés.
<b>2- EJERCICIO FÍSICO:</b> Generación de contenidos en materia de envejecimiento activo y habilitación funcional.
<b>3- HÁBITOS SALUDABLES:</b> Generación de contenidos en materia de envejecimiento saludable.
<b>4- APOYO:</b> Contacto reactivo a solicitud de la persona usuaria con otros servicios, otras personas usuarias, etc.
<b>5- MALTRATO:</b> Detección y prevención de situaciones de maltrato a personas en situación de dependencia.
<b>6- ESTIMULACIÓN COGNITIVA:</b> Detección, prevención y ralentización del deterioro cognitivo de las personas en situación de dependencia.
<b>7- APOYO A PERSONAS CUIDADORAS:</b> Dotar de herramientas y funcionalidades a la persona cuidadora.

La detección de necesidades, atención, intervención y seguimiento de las personas en situación de dependencia usuarias de este servicio, a través de los distintos programas en los cuales se traduzcan estos verticales, vendrá determinada por su valoración multidimensional, así como de la situación de riesgo detectada.

Para cada una de estas líneas de actuación, las entidades licitadoras desarrollarán y contarán con protocolos de atención e intervención, creando contenidos (estimulación cognitiva, programas de ejercicio, talleres de entretenimiento) para las distintas líneas de acción de los verticales correspondientes y colaborando en la función de dinamización del uso de la plataforma de contenidos para las distintas líneas de acción.

Estas actuaciones quedarán al seguimiento y supervisión por parte de la Comunidad de Madrid, a efectos de lograr una mayor homogeneización del servicio en todo su territorio.

### 2.3.1. Soledad no deseada

La “soledad no deseada” se define como la percepción que tiene una persona sobre sus relaciones interpersonales, considerando estas insuficientes, de poca calidad y/o baja intensidad. La Organización Mundial de la Salud ha declarado recientemente la soledad no deseada como un problema de salud pública debido a sus efectos sobre la salud de las personas, que no solo se engloban en el aspecto mental, como la depresión, sino también en el físico, ya que puede provocar disminución o pérdida de movilidad, enfermedades cardiovasculares e incluso mortalidad temprana.

Se prevén, para este vertical, las siguientes actuaciones:

- Prevención y seguimiento ante situaciones de soledad y aislamiento.
- Prevención y seguimiento ante procesos de duelo con atención diferenciada a las situaciones de duelo patológico.
- Creación de rutinas y actividades en función de las preferencias, gustos y necesidades de cada persona usuaria.
- Contactos programados de seguimiento, tanto telefónicos como presenciales para aportar apoyo, confianza, seguridad y compañía.
- Información sobre actividades y eventos que tengan lugar en un entorno cercano al domicilio de la persona usuaria.
- Información sobre recursos comunitarios de apoyo frente a situaciones de soledad y aislamiento.
- Otras.

### **2.3.2. Ejercicio físico**

Mantener una buena forma física facilita el desempeño de las tareas cotidianas habituales, previene el agravamiento de la situación de dependencia, así como enfermedades derivadas de la falta de actividad física y permite disfrutar de un ocio activo.

Se prevén, para este vertical, las siguientes actuaciones:

- Información sobre la importancia de realizar ejercicio físico para el bienestar de la salud.
- Diseño de tablas y rutinas de ejercicios, en función del perfil y las necesidades de cada persona usuaria. Introducción de ejercicio físico de forma regular en la vida cotidiana.
- Información sobre actividades y eventos deportivos, accesible en el entorno cercano al domicilio de la persona usuaria.
- Contacto con otras personas usuarias interesadas en la realización conjunta de actividades relacionadas con el ejercicio físico.
- Otras.

### **2.3.3. Hábitos saludables**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define un estilo de vida saludable como el resultado de una serie de hábitos que permiten “un estado de completo bienestar físico, mental y social”. En este sentido, la creación de hábitos saludables y rutinas en las personas en situación de dependencia puede beneficiar al desarrollo de sus capacidades, contribuir al bienestar y mejorar su calidad de vida.

Se prevén, para este vertical, las siguientes actuaciones:

- Promoción de hábitos y estilos de vida saludables:
  - Información sobre hábitos alimentarios y nutricionales.
  - Información sobre hábitos higiénicos.
  - Información sobre hábitos relacionados con el sueño/descanso.
- Información sobre la importancia del seguimiento adecuado de los tratamientos y revisiones médicas.
- Programas de ocio y tiempo libre.
- Otras.



#### 2.3.4. Apoyo personal

A través de esta línea de actuación debe garantizarse la atención a las necesidades detectadas de las personas usuarias del servicio, así como proporcionar una situación generalizada de bienestar. Contar o no con el apoyo adecuado va a tener una repercusión directa sobre la condición de salud de las personas en situación de dependencia.

Se prevén, para este vertical, las siguientes actuaciones:

- Detección de situaciones de riesgo o emergencia por incidencias en el domicilio. Atención inmediata y movilización de recursos necesarios según la situación, urgencia y gravedad de cada caso.
- Detección de situaciones de fragilidad, vulnerabilidad y riesgo social de la persona en situación de dependencia.
  - Seguimiento del estado general de la persona en situación de dependencia.
  - Detección de cambios en condiciones de salud, así como de las capacidades funcionales para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
  - Apoyo al mantenimiento de la salud y seguimiento de la atención a las personas en situación de dependencia. Apoyo en la gestión de citas médicas y el seguimiento de los tratamientos pautados.
  - Apoyo telefónico de intensidad adaptada a las necesidades detectadas, tanto mediante seguimientos programados desde el Servicio de Teleasistencia como a demanda de la persona usuaria.

#### 2.3.5. Maltrato

Cualquier acción u omisión de la misma que, de forma intencionada o negligente, provoca un daño físico o psicológico en una persona, vulnerando su integridad, así como su dignidad, autonomía y derechos básicos, supone una "situación de maltrato".

La Organización Mundial de la Salud establece una relación directa entre el maltrato y las relaciones de confianza, pero se acentúan en el caso de las personas mayores que se encuentran en una situación de necesidad de cuidados y dependencia. Dentro de esta relación de confianza el maltrato puede aparecer en una relación de proximidad, ya sea en el entorno familiar, persona cuidadora y/o relacional, y no siempre aparece en forma de maltrato físico, dado que la anulación de las opiniones o la invisibilidad pueden ser el inicio de la falta de buen trato, que puede acabar en negligencia, abandono o maltrato.

Se prevén, para este vertical, las siguientes actuaciones:

- Detección y prevención de situaciones de riesgo (maltrato, violencia y/o cuidados negligentes). Establecimiento de protocolos específicos de identificación y actuación.
- Información acerca de la naturaleza de la situación de riesgo para la persona usuaria, ayudándola a tomar conciencia;
- Información sobre cómo abordar la situación detectada y recursos comunitarios que podría utilizar la persona usuaria.
- Movilización de recursos ante una situación especial de riesgo para prevenir, paliar o neutralizar las consecuencias que se pudieran ocasionar.
- Seguimiento y apoyo a la persona usuaria por parte de profesionales especializados.
- Otros.



### 2.3.6. Estimulación cognitiva

La “estimulación cognitiva” es el conjunto de actividades dirigidas a mantener y/o mejorar el conjunto de técnicas para mejorar el funcionamiento de las capacidades cognitivas (memoria, lenguaje, atención, concentración, razonamiento, abstracción, operaciones aritméticas, praxis, etc.).

Como consecuencia de ciertas condiciones de salud, así como envejecimiento del envejecimiento, muchas de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia presentan alteraciones a nivel cognitivo que comportan implícitamente una serie de limitaciones en su autonomía y calidad de vida.

Se prevén, para este vertical, las siguientes actuaciones:

- Información sobre la importancia de mantener y favorecer las capacidades cognitivas.
- Identificación de indicios de deterioro cognitivo.
- Prevención y seguimiento ante situaciones de desorientación y/o deterioro cognitivo derivadas de procesos de convalecencia, iatrogenia, otras condiciones de salud (infecciones), etc.
- Elaboración de rutinas y ejercicios de entrenamiento cognitivo, en función del perfil y las necesidades de cada persona usuaria.
- Otras.

### 2.3.7. Apoyo a la persona cuidadora

Apoyar y asistir a la persona cuidadora debe integrarse dentro de la atención a las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia. Resulta de vital importancia que las personas cuidadoras adquieran los conocimientos, herramientas y destrezas necesarias para desempeñar la labor de cuidado a sus familiares, de tal manera que puedan ofrecer una atención de calidad y, al mismo tiempo, estén mejor protegidos frente al desgaste físico y emocional que puede suponer esta labor.

Teniendo en cuenta el carácter preventivo de esta línea de actuación, serán objeto de actividades informativas y preventivas todas las personas cuidadoras de personas usuarias del Servicio de Teleasistencia, ahora bien, se realizará una intervención directa en aquellas personas cuidadoras que presenten mayor sobrecarga o riesgo de claudicación.

Se prevén, para este vertical, las siguientes actuaciones:

- Información y formación sobre como prestar los cuidados básicos a la persona en situación de dependencia.
- Información y formación para mantener su bienestar físico y emocional, sus relaciones personales e integración social, etc.
- Detección y prevención de situaciones de riesgo (sobrecarga). Identificación del perfil de las personas cuidadoras, tipo de cuidados que prestan, etc.
- Seguimiento y apoyo a la persona cuidadora por parte de profesionales especializados.
- Conexión y comunicación entre las personas cuidadoras. Grupos de ayuda mutua.

## 2.4. PROGRAMAS ESPECÍFICOS DE ATENCIÓN INTEGRAL

En función de la valoración multidimensional y de la situación de riesgo detectada, la persona usuaria podrá ser incluida en uno o varios de los siguientes programas, con una atención integral y los dispositivos tecnológicos asociados a los mismos.

1. Programa de Salud Mental.
2. Programa de prevención y detección del deterioro cognitivo.
3. Programa de telemonitorización de personas con enfermedades crónicas.
4. Programa de apoyo a la persona cuidadora.
5. Programa de prevención de la soledad no deseada.
6. Programa de prevención de caídas y accesibilidad de la vivienda.
7. Protocolos del servicio ante situaciones especiales:
  - Adherencia a la medicación,
  - Atención tras el alta hospitalaria,
  - Prevención de la malnutrición,
  - Atención en situaciones de duelo,
  - Atención a personas vulnerables,
  - Prevención del maltrato,
  - Prevención del suicidio,
  - Atención en situación de contingencia y grandes catástrofes.

Las entidades licitadoras, en su proyecto técnico, incluirán una propuesta clara, sencilla y precisa para la gestión de las prestaciones del Servicio, que garantice su ejecución en base a los términos y condiciones descritos en el presente pliego y a los indicadores y compromisos de calidad que defina la Comunidad de Madrid. En el proyecto técnico se tiene que incluir, como mínimo:

- Protocolo de valoración multidimensional, que incluya las escalas de valoración de las áreas funcional, psicológica y social, y de aquellas situaciones vulnerables y/o complejas tales como sobrecarga personas cuidadoras, maltrato, soledad no deseada, aislamiento y otras similares que se vayan a utilizar en el servicio.
- Protocolo de atención según perfil de riesgo, tecnología avanzada y dispositivos asociados a los mismos, que permitan la detección, prevención, promoción y predicción de situaciones de necesidad y riesgo social para cada uno de los perfiles de riesgo.
- Desarrollo de los programas específicos de atención integral enumerados en el punto 2.4, donde conste como mínimo:
  - o Objetivos, actuaciones, recursos humanos y técnicos.
  - o Tecnología avanzada y dispositivos que permitan la detección, prevención y predicción de situaciones de necesidad y riesgo social para cada uno de los perfiles de riesgo.
  - o Coordinaciones con otros recursos públicos y privados.
  - o Indicadores de seguimiento y evaluación.
  - o Cualquier otro aspecto que se considere necesario o de interés.
- Desarrollo de los contenidos del Plan Individualizado de Intervención.



- Propuesta de contenidos y actividades de gestión de la plataforma. Los licitadores deberán incluir su propuesta de actividades relacionadas con las siguientes actuaciones:
  - o Generación/colaboración de contenidos para los servicios verticales
  - o Propuesta de informes de gestión a distintos niveles (estratégico, operativo y de calidad del servicio) y de explotación avanzada de datos.

### Cláusula 3ª. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO

#### 3.1. ZONIFICACIÓN DEL SERVICIO Y DIVISIÓN POR LOTES

El servicio se prestará en todos los municipios de la Comunidad de Madrid incluidos en las Áreas de Servicios Sociales 1, 2, 3 y 4 de la Comunidad de Madrid, Áreas Norte, Sur, Este y Oeste, atendiendo a la zonificación establecida en el Decreto 109/1998, de 18 de junio, por el que se actualiza la Zonificación de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, y sin perjuicio de lo establecido para las personas itinerantes.

LOTE 1 AREA NORTE	LOTE 2 AREA SUR	LOTE 3 AREA ESTE	LOTE 4 AREA OESTE
ENTIDAD LOCAL	ENTIDAD LOCAL	ENTIDAD LOCAL	ENTIDAD LOCAL
ALCOBENDAS	ARROYOMOLINOS	ALCALA HENARES	ALCORCON
ALGETE	CASARRUBUELOS	ARANJUEZ	BOADILLA MONTE
COLLADO VILLALBA	CUBAS DE LA SAGRA	ARGANDA DEL REY	EL ALAMO
COLMENAR VIEJO	FUENLABRADA	COLMENAR OREJA	EL ALBERCHE (MANC)
DAGANZO ARRIBA	GETAFE	COSLADA	GALAPAGAR
DOSMILDECISEIS (MANC)	HUMANES MADRID	LAS VEGAS (MANC)	LA ENCINA (MANC)
LA MALICIOSA (MANC)	LEGANES	MEJORADA Y VELILLA (MANC)	LAS ROZAS MADRID
LAS CAÑADAS (MANC)	PARLA	MISECAM (MANC)	LOS PINARES (MANC)
MECO	PINTO	MISSEM (MANC)	MAJADAHONDA
PARACUELLOS JARAMA	SUROESTE (MANC)	NUEVO BAZTAN	MOSTOLES
SAN SEBASTIAN REYES		PANTUEÑA (MANC)	NAVALCARNERO
SIERRA NORTE (MANC)		RIVAS VACIAMADRID	NAVAS DEL REY
THAM (MANC)		SAN FERNANDO	POZUELO ALARCON
TRES CANTOS		TORREJON ARDOZ	SIERRA OESTE (MANC)
VEGA GUADALIX (MANC)		VALDEMORO	VILLAVICIOSA ODON
		VILLALBILLA	

Cada entidad adjudicataria está obligada a recibir y hacerse cargo de los dispositivos (terminales, UCR y otros dispositivos de tecnología avanzada) existentes en los domicilios al inicio de este contrato.

#### 3.2. REQUISITOS DE ACCESO AL SERVICIO

Para poder acceder al servicio, la persona destinataria debe reunir los requisitos de acceso exigidos en cada momento por el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid y asimismo deberá:



- Disponer de suministro eléctrico en el domicilio que asegure la conexión del terminal.
- Disponer de cobertura en el domicilio, la cual permita comunicación entre el equipo de teleasistencia y el Centro de Atención.
- Tener capacidad, o en su defecto la persona con la que conviva, para hacer un uso adecuado del Servicio de Teleasistencia.

### 3.3. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Con carácter general, el servicio se prestará en el domicilio que se determine como residencia y empadronamiento habitual de la persona usuaria. No obstante, cuando una persona precise ser atendida por sus hijos/as u otros familiares, y rote periódicamente por el domicilio de éstos, siempre que pertenezcan al mismo Área de Servicios Sociales, y previa comunicación al órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid, será atendida mediante teleasistencia móvil con las especificaciones recogidas en el punto referido a esta modalidad de servicio. Quedan excluidas de esta consideración aquellas personas usuarias que se desplacen a otros domicilios por razones distintas a las señaladas en el párrafo anterior (vacaciones, obras, etc.).

Esta situación podrá mantenerse durante un plazo máximo de seis meses continuados. Pasado este plazo, el servicio solo podrá ser prestado en el domicilio en el que se produjo el alta, salvo que la persona usuaria notifique al órgano competente en materia de dependencia el cambio de residencia habitual y de domicilio de empadronamiento.

### 3.4. INFORMACIÓN INICIAL Y ALTA DEL SERVICIO

Corresponde a la Comunidad de Madrid proporcionar la información, y realizar la valoración y reconocimiento del Servicio de Teleasistencia en el correspondiente PIA.

En este sentido, el órgano competente en materia de dependencia ofrecerá a las personas solicitantes la información previa necesaria sobre el Servicio de Teleasistencia: funcionamiento general, derechos y deberes de la persona usuaria, aportación económica en su caso, teléfono de contacto y cualquier otra información que resulte de interés para la ciudadanía.

#### 3.4.1. Órdenes de alta del servicio

A través del sistema de alertas de la aplicación informática que da soporte a la gestión del Servicio de Teleasistencia en la Comunidad de Madrid (SIDMA\_ENTIDADES LOCALES), el órgano competente en materia de dependencia comunicará a la entidad adjudicataria en razón del domicilio de empadronamiento de la persona solicitante, la correspondiente comunicación de alta (alerta de alta) en el servicio de acuerdo a lo establecido en su PIA.

La entidad adjudicataria podrá consultar a través de la citada aplicación los datos necesarios para la puesta en marcha del servicio: número de expediente, grado y, en su caso, nivel de dependencia, domicilio completo, teléfonos de contacto y, en su caso, la aportación económica de la persona usuaria al coste del servicio.

Con carácter general, la entidad adjudicataria atenderá las alertas según el orden de



prelación en la atención a la lista de espera de personas dependientes, conforme a lo establecido en el artículo 7 del Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad de Madrid, será el siguiente:

- Mayor Grado de dependencia.
- Menor capacidad económica.
- Fecha de entrada en el registro del órgano competente, de la última de las siguientes solicitudes: solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, de revisión del grado de dependencia o del Programa Individual de Atención.

Este orden, sólo se podrá alterar si media la aprobación de procedimiento de urgencia por parte del órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid.

En todo caso, la entidad adjudicataria está obligada a atender todas y cada una de las alertas de alta que se generen en todos los municipios incluidos en el Área que constituye su ámbito territorial de actuación, a no ser que no se localice a la persona usuaria.

Para tal fin, se debe haber intentado localizar a ésta a través de los datos de contacto de los que se dispongan, al menos en seis ocasiones en días y franjas horarias distintas (mañana y tarde), dejando constancia de los intentos realizados.

En caso de no localizar al usuario/a por parte de la entidad adjudicataria, se deberá remitir, semanalmente, al órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid un listado en el que conste la identificación de las personas no localizadas, así como los intentos de contacto realizados.

Para proceder a la puesta en marcha del servicio, además de seguir el correspondiente protocolo de alta en el servicio, la entidad adjudicataria deberá visar la alerta de alta en SIDMA\_ENTIDADES LOCALES y registrar los datos necesarios, incluida la modalidad de terminal a utilizar en función de la valoración realizada y de las condiciones contenidas en el presente pliego.

### **3.4.2. Órdenes de modificación del servicio**

La entidad adjudicataria deberá atender también las alertas de modificación que en SIDMA\_ENTIDADES LOCALES puedan generarse, como consecuencia de la inclusión del Servicio de Teleasistencia en el PIA como modalidad adecuada de atención, en usuarios/as previamente atendidos con un servicio de carácter municipal.

El visado de dicha alerta de modificación en SIDMA\_ENTIDADES LOCALES implicará el cambio de imputación de No Dependencia a Dependencia.

Asimismo, se podrán realizar, de acuerdo a las indicaciones que dicte el órgano competente, registros en SIDMA\_ENTIDADES LOCALES para recoger modificaciones en las condiciones del servicio a prestar, tales como la modalidad de teleasistencia aplicable, siempre que se produzca de conformidad y en relación a las necesidades del usuario/a y teniendo en cuenta en todo caso lo establecido en el presente pliego.



### **3.5. INSTALACIÓN DE DISPOSITIVOS Y RECOGIDA DE INFORMACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS**

#### **3.5.1. Instalación de dispositivos.**

La instalación del terminal para el funcionamiento del sistema en el domicilio del usuario/a se producirá, siempre que haya terminales libres del total a gestionar por el adjudicatario, en un tiempo no superior a los diez días hábiles desde la fecha de generación de la alerta de alta correspondiente, salvo en los casos de urgencia, que serán indicados en la orden mencionada, en los que el plazo máximo se reducirá a 48 horas. Se considera urgente sólo la instalación y puesta en funcionamiento del terminal y dispositivo UCR, no teniendo esta consideración el resto de los dispositivos periféricos.

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

El/la coordinador/a de referencia asignado/a, mediante llamada telefónica, será la persona responsable de realizar el primer contacto con la persona usuaria y su familia. En dicha llamada, se acordará la fecha de la primera visita domiciliaria, ofreciendo una horquilla horaria máxima de 2 horas. Además, se proporcionará un número de teléfono de contacto gratuito por si desea modificar la fecha establecida o comunicar cualquier incidencia.

La franja horaria para la visita estará comprendida entre las 9 y las 20:30 horas, de lunes a sábados, ajustando el horario a las preferencias de las personas usuarias.

En la visita de alta, todos los profesionales que acudan al domicilio, el/la coordinador/a y personal de mantenimiento, deben ir identificados con credencial y vestuario en el que aparezca el logotipo de la Comunidad de Madrid.

Deberán informar en un lenguaje sencillo y comprensible, adaptado a la diversidad funcional, si la tuviera, de la persona usuaria, y entregará un folleto informativo (disponible también en lectura fácil y braille), sobre el manejo de los dispositivos de teleasistencia instalados.

Se recogerá la aceptación expresa de las condiciones de privacidad en las que se presta el servicio y el tratamiento de sus datos, firmadas por la persona receptora o su tutor.

En dicha visita, el/la coordinador/a, además de facilitar información a la persona usuaria y familiares acerca de las características y funcionamiento, prestaciones, controles automáticos del sistema, condiciones, derechos y responsabilidades de la persona usuaria, elaborará un Plan de Intervención Individualizado a todas las personas usuarias del servicio, donde constará la evaluación inicial y periódica del perfil, características, preferencias, necesidades detectadas y apoyos con los que cuenta la persona y su entorno sociofamiliar.

Dicho Plan de Intervención se remitirá al órgano competente en materia de dependencia, con el objetivo de asegurar respuestas y atenciones coordinadas de los profesionales, a través de la plataforma de interoperabilidad que la Comunidad de Madrid implantará. Dicho Plan será remitido nuevamente siempre que se produzca una variación que dé lugar a su modificación, o a petición de los citados servicios.

Además, informará a las personas usuarias sobre los dispositivos que se instalarán en



su domicilio y realizará una pre-valoración de la idoneidad de un dispositivo concreto a petición de la persona usuaria o su familia o a propuesta de los técnicos de la Comunidad de Madrid.

En cualquier caso, el plazo máximo para la instalación de un dispositivo, una vez valorada la necesidad de su instalación, será de 30 días naturales a contar desde dicha valoración.

La instalación no se dará por finalizada hasta que las entidades adjudicatarias no realicen las correspondientes verificaciones de funcionamiento: llamadas de recepción y emisión, pulsaciones desde cada UCR y desde el punto más distante de la vivienda y pruebas de alcance desde el resto de las estancias. Por último, deberán comprobar que las personas usuarias han entendido su manejo.

Para asegurar que las personas usuarias han comprendido la información recibida, se realizará una llamada de familiarización del servicio al día siguiente a la instalación del mismo.

### **3.5.2. Recogida de llaves, información y conformidad de la persona usuaria**

Si bien no es obligatorio entregar llaves del domicilio para darse de alta en el Servicio de Teleasistencia, se deberá explicar a la persona usuaria las consecuencias de no hacerlo en caso de emergencia, y la necesidad de aportar teléfonos de contactos de aquellas personas que sí dispongan de las mencionadas llaves.

En caso de que la persona usuaria entregue las llaves de su domicilio, se firmará el documento de su entrega y recepción, tanto por parte de las entidades adjudicatarias como por parte de la persona usuaria.

Asimismo, la persona usuaria cumplimentará el documento de conformidad con las condiciones del Servicio, que serán explicadas en detalle por el/la coordinador/a, haciendo especial mención a las actuaciones en caso de emergencia.

La empresa contratista debe registrar y custodiar el documento de conformidad 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 la Comunidad de Madrid.

La información a recoger la determinará la Comunidad de Madrid y debe constar, al menos, la siguiente:

- Personas que conviven con la persona usuaria.
- Personas de contacto.
- Personas que tienen llave de la vivienda de la persona usuaria, en el caso que ésta prefiera no hacer entrega al Servicio de las mismas.
- Recursos sociales y sanitarios.
- Datos sanitarios y resultados de las escalas de valoración de las áreas social, funcional y mental, y de aquellas otras referidas a situaciones de vulnerabilidad o de riesgo (aislamiento, sobrecarga del cuidador/a, maltrato, soledad no deseada, entre otras) de todas las personas usuarias del Servicio en el mismo domicilio.



- Franja horaria a la que prefiere que se le realicen las llamadas de seguimiento.
- Aceptación de videoconferencia para la realización de dichas comunicaciones y sistema que se empleará para ello.
- Valoración social, indicando en su caso, cualquier situación de riesgo social.
- Dispositivos a instalar.
- Características de habitabilidad de la vivienda.

Una vez finalizada la valoración de la persona usuaria y su situación individual, favoreciendo su participación y opinión, se identificará su nivel de riesgo de las áreas social, funcional y mental, de acuerdo con los perfiles que se especifican en este pliego, que determinará los dispositivos a instalar y su posible inclusión en programas específicos del Servicio.

Las entidades licitadoras, en su proyecto técnico, presentarán su propuesta de protocolo de alta en el servicio.

### **3.6. COMUNICACIONES BIDIRECCIONALES ENTRE EL CENTRO DE ATENCIÓN Y LA PERSONA USUARIA**

La entidad adjudicataria del contrato dispondrá de los medios para que las comunicaciones entre la persona usuaria y el Centro de Atención sean codificadas y registradas conforme a la clasificación recogida en el Anexo 3 y sin perjuicio de las especificaciones que se detallan en el presente pliego.

#### **3.6.1 Comunicaciones de la persona usuaria al Centro de Atención**

La persona usuaria debe poder establecer comunicación con el Centro de Atención siempre que lo considere necesario, mediante pulsación del terminal o UCR. Esta llamada no tendrá ningún coste para la persona usuaria.

Para garantizar el derecho a la intimidad de la persona usuaria, el Centro de Atención sólo podrá establecer contacto con el domicilio a través del terminal si ha habido una pulsación de la UCR o del terminal, o una activación de los dispositivos instalados en el domicilio, o bien para promover actividades de la persona en base al análisis realizado por los servicios verticales. En el resto de las situaciones, el Centro de Atención se pondrá en contacto con la persona usuaria a través de la modalidad escogida previamente por ella, telefónica o por videoconferencia.

Ante cualquier pulsación realizada desde el terminal del domicilio, mientras el sistema establece comunicación con el Centro de Atención, el equipo emitirá una grabación de voz en la que informe que se ha establecido comunicación con el Servicio de Teleasistencia de la Comunidad de Madrid y que, por su seguridad, la conversación será grabada. Esta locución será determinada por el órgano competente en materia de dependencia y será la misma para todas las personas usuarias del Servicio.

Una vez establecida la comunicación, el personal teleoperador debe dirigirse a la persona usuaria por su nombre y utilizar en todo momento un trato respetuoso y amable.

Las grabaciones estarán disponibles para la Comunidad de Madrid en cualquier momento y serán inteligibles. Si no lo fueran, las entidades adjudicatarias deberán acreditar el motivo, que en ningún caso podrá ser causado por elementos propios del Servicio. La gestión de estas grabaciones y en general de cualquier dato personal, será tratada por el adjudicatario conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos y seguridad de la información.





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 de Atención.

Las llamadas atendidas en el Centro de Atención producirán la activación del sistema informático, mostrando la codificación de la persona usuaria con la siguiente información:

- Hora en la que se produce la comunicación.
- Identificación del terminal o dispositivo que genera la alarma, mediante codificaciones diferenciadas.
- Identificación de la persona que realiza la llamada y sus datos más relevantes
- Acceso al expediente completo.
- Recursos propios de la persona a movilizar, en caso necesario.
- Procedimientos de actuación ante incidencias.
- Perfil de riesgo de la persona usuaria.
- Otros datos o información que se consideren de interés para prestar una atención de calidad.

Por seguridad del sistema, la llamada, una vez generada por la persona usuaria, sólo puede ser finalizada desde el Centro de Atención.

Cuando la persona usuaria realice una llamada, las/los teleoperadoras/es del Centro de Atención se encargarán 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 teleoperador/a debe contar con el apoyo de la persona supervisora del Centro de Atención que, ante cualquier duda, garantice la toma la decisión más adecuada en cada situación.

El/la teleoperador/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.

Las comunicaciones de las personas usuarias con el Centro de Atención se generarán mediante pulsación del terminal/UCR o bien a través de la activación de los dispositivos periféricos instalados, pudiendo ser de los siguientes tipos:

#### 1) Comunicación de emergencia:

Se incluyen en este apartado las llamadas y demandas directas de las personas usuarias o familiares para solicitar ayuda del Servicio por diferentes motivos, como son problemas de salud, sociales, psicológicos o domésticos, que pueden conllevar, si no se da respuesta inmediata, un riesgo para la integridad física, psíquica o social de la persona usuaria o de su entorno.

Son situaciones que afectan y pueden comprometer las capacidades, recursos y medios de subsistencia y las relaciones o redes familiares y sociales, por lo que requieren una respuesta rápida, cercana y directa del Servicio y, en su caso, movilización de recursos propios de la persona usuaria, recursos sociales o sanitarios, de emergencias, Policía y Bomberos.



La respuesta a la petición de ayuda se hace atendiendo a los siguientes niveles de intervención:

- Nivel 1: Atención de la llamada y resolución desde el Centro de Atención con respuesta verbal

Ante cualquier petición de ayuda, el personal del Centro de Atención, mediante una escucha activa, debe evaluar la situación y determinar el motivo de la llamada, recogiendo los datos e información necesaria para identificar el tipo y la gravedad de la situación. La respuesta se articulará teniendo en cuenta el perfil de riesgo de la persona usuaria y el lugar donde se haya producido el suceso.

Cuando el análisis de la situación no conlleve la movilización de recursos personales o externos, siendo suficiente con atención personal de contención, información y apoyo personal o gestión telefónica, se atenderá la demanda desde el Centro de Atención ofreciendo la respuesta más adecuada y se dará por finalizada la atención de dicha comunicación.

En este nivel se incluyen los avisos producidos por activación de dispositivos instalados en el domicilio, siempre que se establezca comunicación verbal con el domicilio y la situación no requiera de movilización de recursos.

No obstante, si no se lograra, se pasará al siguiente nivel de intervención.

- Nivel 2: Respuesta verbal con movilización de recursos.

La atención ante petición de ayuda pasará a un segundo nivel cuando se considere que es una situación tal que requiere el desplazamiento de personal al domicilio y en su caso de otros servicios sanitarios o sociales de urgencia, recursos personales, fuerzas de seguridad o cualquier otro recurso o Servicio que se considere necesario para dar una respuesta eficaz a las necesidades detectadas.

Por regla general, se considera que la atención, ante la petición de ayuda, deberá pasar a un segundo nivel con movilización de recursos, en los casos siguientes:

- Cuando el Centro de Atención no ha podido mantener contacto con la persona usuaria que ha originado la comunicación.
- Cuando el Servicio, de forma reiterada, no consigue contactar con la persona usuaria y de la información obtenida de la red habitual de contactos o de servicios de apoyo o atención que recibe la persona usuaria (ayuda a domicilio, centros de día, servicios sociales, etc.), se deduce que la persona usuaria podría estar en situación de riesgo.
- Cuando la red de contactos habitual no puede establecer comunicación de forma reiterada con la persona usuaria y el Centro de Atención, a petición de dicha red, tampoco puede establecer comunicación.
- Por avisos de dispositivos instalados en el domicilio según los protocolos establecidos con las entidades adjudicatarias.

Si de la información facilitada en primera instancia por la persona usuaria/red de contactos se valora necesaria la movilización de otros recursos, además de la movilización de la UMO, que en algunos casos puede ser simultánea, el Centro



de Atención podrá contactar con ellos (Summa112, Servicios Sociales, Policía, Bomberos, etc).

Si la petición de ayuda se ha originado fuera del domicilio, desde el Centro de Atención se llamará, en caso necesario, a los contactos de la persona usuaria y movilizará los recursos de emergencia necesarios, excepto la UMO, dado que no tiene competencia en espacios públicos.

El Centro de Atención debe hacer seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo y, en caso de traslado a recursos sociosanitarios, cerciorarse de que se ha producido el ingreso o el regreso de nuevo a su domicilio.

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

Procederá la activación de la UMO, en los siguientes casos:

- Activación del soporte técnico del domicilio, sin obtener respuesta el Centro de Atención.
- Incidencias domésticas (siniestro en el hogar).
- Situaciones de potencial emergencia en el domicilio.
- Intervención directa ante emergencias de tipo social derivadas de robo, sospecha de maltrato, accidentes y similares.
- Por caídas producidas en el domicilio.
- Como apoyo a recursos de emergencia.
- Movilización de llaves del domicilio de la persona usuaria para facilitar el acceso de otros profesionales o de la persona usuaria por pérdida, olvido o cualquier otra circunstancia, de las llaves.

Además de lo anterior, siempre se movilizará a la UMO en caso de llamadas solicitando ayuda de las personas usuarias que están solas, sobre todo las mayores de 80 años. Si las personas usuarias no están solas, pero la persona acompañante tiene dificultad para resolver por sí misma la situación, será el equivalente a estar sola a efectos de la movilización de la UMO.

Si la persona usuaria, o su acompañante, rechazan el desplazamiento de la UMO y establecer contacto con la red de apoyo (familiares, amigos, conocidos, etc.), se respetará su decisión, siempre y cuando el responsable del Centro de Atención valore que la persona no queda desprotegida. En caso contrario, acudirá el personal de apoyo al domicilio.

Una vez activada la movilización de recursos, el Centro de Atención contactará simultáneamente con la red de apoyo habitual de la persona usuaria para informar de la situación acaecida, informando a la persona usuaria.

El tiempo máximo de llegada y acceso al domicilio no será superior a 30 minutos desde que el teleoperador/a da orden de movilización a la UMO y de 35 minutos desde la pulsación del terminal o UCR por la persona usuaria, personas de contacto o red de apoyo, o bien por activación de otros dispositivos instalados en el domicilio.



La orden de movilización debe quedar registrada y codificada en el sistema de información y comunicaciones de las entidades adjudicatarias que gestionan el Servicio, e incluirá la hora exacta de dicha orden de movilización.

Igualmente, cuando llegue al domicilio, el personal de apoyo debe contactar con el Centro de Atención para comunicar su llegada, contacto que quedará registrado, grabado y diferenciado con una codificación específica dentro del sistema de codificación de la aplicación informática.

La UMO permanecerá en comunicación permanente con el Centro de Atención y contará con los medios suficientes para garantizar el correcto cumplimiento del Servicio con calidad.

Las actuaciones prioritarias de la UMO, en el marco del Servicio, son las siguientes:

- Intervención directa ante emergencias de tipo social derivadas de intento o robo, sospecha de maltrato o un accidente o siniestro en el hogar.
- Realizar las gestiones necesarias y seguimiento de los recursos movilizados y, en su caso prestar atención a los familiares desplazados al domicilio, hasta que la situación de emergencia esté resuelta o encauzada a otros recursos o servicios.
- Levantamiento de caídas producidas en el domicilio o en el trayecto desde el portal al domicilio. Tras la valoración de sus consecuencias, informará al personal sanitario del Centro de Atención para su supervisión, quien contactará en los casos que lo precisen con la red sanitaria para informarles del alcance de la caída y si procede la movilización de recursos sanitarios.
- Facilitar el acceso al domicilio a servicios de emergencia.
- Esperar la llegada de profesionales o familiares de la persona atendida, antes de retirarse del domicilio.
- Si la situación de emergencia lo requiere, se prestará apoyo a la persona usuaria en la higiene personal, proporcionando alimentos y compra de medicamentos, en su caso, hasta la intervención de los servicios correspondientes.
- En estos casos, la UMO permanecerá en el domicilio hasta que la persona atendida vuelva a estar en una situación normalizada y no haya motivos que hagan sospechar de alguna consecuencia sobre la salud de la persona, prestando compañía y apoyo.

Con carácter general, las situaciones de emergencia sociosanitarias serán supervisadas y valoradas por los profesionales de las áreas sanitaria y social que corresponda antes de su cierre, y generarán un aviso al profesional de referencia de la persona usuaria para su seguimiento y coordinación con otros profesionales o servicios.

Tras la resolución de la situación, se dará por finalizada la actuación y se contactará con el Centro de Atención para comunicar su retirada del domicilio o, si es necesario, la participación de otros recursos.

➤ 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.

Para la adecuada atención de las situaciones planteadas, el Centro de Atención debe disponer de un registro actualizado de los recursos de atención de emergencias existentes en el área de atención.

## 2) Comunicación Informativa

Petición de información o reporte de incidencias sobre recursos o datos del propio servicio. Se incluyen como comunicaciones informativas aquellas que tienen por finalidad conversar, pedir ayuda de tipo no urgente, así como informar de cualquier otro dato de interés.

En la medida de lo posible deberá procurar darse respuesta en la misma llamada, dándose un plazo máximo de resolución de 48 horas en caso de incidencias técnicas urgentes (que impidan la comunicación con el Centro de Atención) y de tres días hábiles para el resto de cuestiones.

## 3) Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

La Comunidad de Madrid cuenta con un Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados.

La forma de articular este derecho de participación se encuentra articulado a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano, la atención telefónica (012) y telemática (<https://www.comunidad.madrid/servicios/informacion-atencion-ciudadano/tu-opinion-importamadrid.es>).

Por tanto, las entidades adjudicatarias deberán informar a las personas usuarias y familiares de su derecho a manifestar cualquier tipo de disconformidad, sugerencia o felicitación sobre la atención recibida y de los canales que la Comunidad de Madrid pone a su disposición.

Para un conocimiento exhaustivo de las mismas, el sistema de información y comunicaciones del servicio codificará cada una de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, expresadas por las personas usuarias o personas de contacto/familiares en el transcurso de una llamada o intervención. El software empleado permitirá la gestión, tratamiento, análisis y explotación masiva de la información con el objetivo de formular propuestas de mejora en cada una de las áreas y tipo de incidencia de que se trate. Esta información deberá reportarse a la Comunidad de Madrid cuando se solicite.



#### 4) Alarmas sin respuesta:

Se considera que existe alarma sin respuesta cuando, desde el Centro de Atención no se haya podido mantener un contacto verbal con la persona usuaria que ha originado una comunicación. Se actuará conforme a lo descrito en este pliego.

#### 5) Información sobre incidencias técnicas del sistema:

Se incluyen aquí las comunicaciones de la persona usuaria informando del incorrecto funcionamiento del terminal, de la UCR o de los dispositivos instalados en el domicilio que comprometan o no el correcto funcionamiento del servicio, identificando y codificando el tipo de avería o incidencia de que se trate y la apertura del protocolo de resolución de averías.

El servicio asegurará que la persona usuaria reciba una respuesta clara sobre el proceso de resolución de la incidencia o avería, procurando en los casos que sea posible resolverlas en la misma llamada por remoto desde el Centro de Atención y en caso de que sea necesario el desplazamiento de un técnico de mantenimiento, tras fijar día y hora de la visita domiciliaria.

#### 6) Autochequeos:

Se considerarán autochequeos los avisos producidos de forma automática por el sistema conforme a las programaciones y frecuencias recogidas en el protocolo de actuación ante comunicaciones.

### **3.6.2. Comunicaciones del Centro de Atención a la persona usuaria**

La entidad prestataria del servicio procurará que las comunicaciones de atención personalizada programadas por el centro sean realizadas por un mismo teleoperador/a, de forma que la persona usuaria tenga una referencia personal estable en su atención que favorezca su confianza y percepción de seguridad.

Las comunicaciones del Centro de Atención con la persona usuaria se clasifican en los siguientes tipos:

#### 1) Seguimiento y atención personalizada:

Son llamadas telefónicas estables, formales y periódicas, que deben permitir realizar un seguimiento a las personas usuarias, independientemente del número de incidencias que genere. Estas llamadas deben permitir detectar el estado físico y anímico de la persona, con el objetivo de transmitir apoyo, confianza y acompañamiento permanente.

Así mismo, deben permitir conocer los cambios, acontecimientos y necesidades de las personas usuarias y de sus familiares que precisen de atención, que se debe proporcionar, bien desde los recursos propios de la persona usuaria, bien a través de la movilización de recursos.

Por otro lado, las llamadas de seguimiento y atención personalizada permitirán conocer y actualizar información sobre aspectos relacionados directamente con el servicio y el buen uso del mismo: recordar que se debe llevar puesto la UCR; revisar y actualizar la franja horaria de las llamadas a fin de asegurar el contacto con la persona usuaria; cambio o entrega de llaves del domicilio; recordatorios sobre medidas para evitar robos, fraudes o timos; contrastar la frecuencia de



visitas de familiares o amistades; frecuencia de salidas a la calle; grado de relación con las personas de su entorno sociofamiliar, y cualquier otra información que resulte de interés. Asimismo, deberán informarle de aquellas actividades en las que muestre interés y que se realicen en su entorno o a las que pueda tener acceso online. Estas recomendaciones podrán estar basadas en el análisis de los datos realizado por los servicios verticales o recomendaciones concretas indicadas por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social.

Este tipo de llamadas se determinarán en función de los perfiles de riesgo definidos en el presente pliego, salvo que la persona usuaria exprese su deseo de recibir un número inferior de llamadas al mes, petición de la cual deberá quedar constancia en su expediente.

Su programación se efectuará de tal forma que se asegure que sean realizadas por su teleoperador/a de referencia. Cuando esto no sea posible, se comunicará a la persona usuaria dicho cambio, identificando al teleoperador/a que le sustituya.

Si ante una llamada de seguimiento no se consigue contactar con la persona usuaria deberán, repetirse tres intentos en diferentes franjas horarias a lo largo de las veinticuatro horas siguientes, así como intentar el contacto con familiares y personas del entorno comunicadas. En caso de persistir la falta de contacto se activará el protocolo de emergencias y acceso domiciliario.

## 2) Seguimiento de situaciones de emergencia

Tienen por finalidad realizar el seguimiento de una actuación por emergencia. Se efectuarán el día en que se produce la emergencia y en los días posteriores hasta que se resuelva la situación. Se codifican también en este apartado las llamadas realizadas a la persona usuaria para comunicarle el estado en que se encuentra el recurso movilizado (tiempo de llegada de la ambulancia o de otros recursos).

## 3) Información y sensibilización

Tienen como finalidad facilitar información sobre recursos sociales que puedan ser de utilidad para las personas usuarias, así como sobre contenidos temáticos concretos de carácter preventivo, tales como estímulo de hábitos de vida saludables, promoción de vida social activa, prevención de accidentes en el entorno y cualquier otra información de interés para las personas usuarias en función de las necesidades que marque la Comunidad de Madrid. Asimismo, se deberá ofrecer información sobre actividades generadas por la plataforma de la Comunidad de Madrid, para fomentar a través del uso de la misma, un envejecimiento activo y saludable, en respuesta a las indicaciones que realice la Consejería de Familia, Juventud y Política Social con este objetivo.

## 4) Cortesía y felicitación de fechas señaladas

Tienen la finalidad de “estar presente” en días significativos para la persona usuaria. Se incluyen en ellas las efectuadas por felicitaciones de Santo y cumpleaños de la persona usuaria, Navidad, etc.

## 5) Recordatorio de agenda

Permiten recordar a las personas usuarias la necesidad de realizar una actividad concreta, de forma esporádica o con la periodicidad que se fije, por ejemplo, la realización de una gestión, citas médicas o toma de medicación.

Estas agendas se programarán a petición de la persona usuaria o desde el Centro de Atención y quedarán registradas en el sistema informático.

6) Familiarización del servicio y actualización periódica

Su finalidad será comprobar el correcto conocimiento sobre el uso del servicio, así como asesorar en todas aquellas cuestiones relacionadas con el mismo.

7) Llamadas a recursos, servicios, familiares o personas de contacto

Se recogerán en este apartado las llamadas que realice el Centro de Atención a la persona usuaria, a sus familiares y a sus recursos, para informar de las situaciones producidas como consecuencia de una emergencia y para obtener información en los casos de no localización telefónica de la persona usuaria.

### **3.6.3. Comunicaciones del Centro de Atención para la movilización de recursos**

1) Movilización de recursos personales.

Se incluyen en este apartado las movilizaciones de familiares, amigos, conocidos, vecinos y otros contactos para comunicar una situación de emergencia.

2) Movilización de recursos sanitarios

Se incluyen en este apartado las llamadas y movilizaciones de Summa112, Centro de Salud o seguro sanitario privado de la persona usuaria, en situaciones de emergencias sanitarias.

3) Movilización de recursos sociales

Se incluyen en este apartado las llamadas y movilizaciones de Servicios Sociales o Servicio de Emergencias Sociales de la Comunidad de Madrid en situaciones de emergencia social.

4) Movilización de Policía

Se incluyen en este apartado las llamadas y movilizaciones de Policía, para situaciones de emergencias sanitarias o sociales, y cuando el Servicio no dispone de llaves del domicilio y es necesaria la entrada en el mismo.

En ocasiones especiales, a demanda de los familiares, también se moviliza Policía para entrar en el domicilio cuando existe una situación de potencial peligro para la persona usuaria.

5) Movilización de Bomberos

Se incluyen en este apartado las llamadas y movilizaciones de Bomberos, generalmente en actuaciones conjuntas con Policía, para facilitar la entrada a los



domicilios de personas usuarias por situaciones de emergencia sanitaria o social; también se incluyen en este apartado las llamadas y movilizaciones en caso de activación de los dispositivos de gas y humo, cuando sea necesario.

#### **3.6.4. Comunicaciones recibidas en el Centro de Atención: Avisos técnicos del sistema.**

Este tipo de avisos se clasificará en:

- **Activos:** producidos por pulsación voluntaria de la persona usuaria de los dispositivos instalados en el domicilio: terminal o UCR.
- **Pasivos:** generados por el propio sistema, sin que la persona usuaria realice pulsación alguna.

##### **1) Avisos técnicos activos:**

Forman parte de estos avisos las pruebas realizadas en la primera conexión del Servicio para comprobación del funcionamiento del sistema y las pruebas realizadas por la persona usuaria para familiarizarse con el sistema y comprobar su funcionamiento. Asimismo, forman parte de este apartado los avisos producidos por la programación y reprogramación del sistema.

##### **2) Avisos técnicos pasivos:**

Avisos producidos pasivamente por el propio sistema técnico del servicio, terminal y otros dispositivos instalados en el domicilio, donde se pone de manifiesto su incorrecto funcionamiento. En este apartado se contemplan los autochequeos periódicos del sistema.

Serán averías técnicas pasivas las producidas por:

- Corte en la conexión con el Centro de Atención del terminal y otros dispositivos instalados en el domicilio.
- 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 UCR y otros dispositivos.
- Terminal y dispositivos sin autochequeo con la periodicidad exigida.

En todos los casos, el Centro de Atención deberá realizar las comprobaciones necesarias para restablecer el Servicio inmediatamente, ajustándose a los plazos exigidos en este pliego.

#### **3.7. VISITA DOMICILIARIA DE SEGUIMIENTO**

Las personas usuarias del Servicio, recibirán una visita anual de seguimiento de su profesional de referencia, con el fin de evaluar el nivel de consecución de los objetivos programados y verificar si existen cambios en la situación sociosanitaria de la que se dispone.

Asimismo, la visita anual de seguimiento permitirá evaluar las necesidades y, en su caso, las situaciones de vulnerabilidad de la persona usuaria, así como de su entorno socio-familiar, identificando áreas de mejora y programando nuevos objetivos.

Además, el coordinador/a o el psicólogo/a de las entidades adjudicatarias, realizará una visita domiciliaria a aquellas personas usuarias en las que se detecten situaciones de riesgo o desprotección que requieren de una valoración urgente, con el objetivo de identificar las necesidades y recursos necesarios que den respuesta a las mismas, informando de manera inmediata a los servicios sociales del municipio al que corresponda la persona usuaria, enviando nota informativa y realizando las coordinaciones necesarias.

En dicha visita se deberá comprobar el grado de conocimiento y satisfacción de la persona usuaria con el Servicio, mediante un cuestionario elaborado al efecto.

Las entidades licitadoras, en su proyecto, deberán presentar un protocolo de gestión de la visita domiciliaria de seguimiento, que permita realizar una supervisión apropiada por parte de la Comunidad de Madrid.

### **3.8. MODIFICACIONES DEL SERVICIO: RENUNCIAS, SUSPENSIONES Y BAJAS.**

En relación con las modificaciones del servicio, se contemplan las siguientes situaciones:

#### **3.8.1. Suspensiones temporales**

Se entiende por suspensión temporal del servicio la situación en la que, a solicitud de las personas usuarias, por ausencia temporal del domicilio por un periodo continuado de hasta dos meses, se interrumpe la comunicación entre las personas atendidas y el centro de atención sin que esto suponga la retirada del equipamiento domiciliario de teleasistencia pudiéndose ampliar, por causas debidamente justificadas hasta un plazo máximo de 6 meses, previa autorización del órgano competente en dependencia de la Comunidad de Madrid.

Se considera motivo para causar una suspensión temporal en la prestación del servicio la ausencia temporal del domicilio por ingreso en residencia temporal, hospitalización u otras ausencias programadas o sobrevenidas.

La persona usuaria comunicará directamente a la entidad adjudicataria, con antelación suficiente, las ausencias temporales del domicilio. Así mismo, la persona usuaria o su representante, solicitará a la entidad adjudicataria el reinicio en la prestación del servicio. No obstante, la empresa realizará una llamada al mes para comprobar la situación que determina el estado en el que debe permanecer el servicio.

El periodo de suspensión del servicio podrá ser ampliado, por causas debidamente justificadas y previa autorización del órgano competente en dependencia de la Comunidad de Madrid, hasta un plazo máximo de seis meses.

Finalizado el periodo de suspensión, si persisten las circunstancias que motivaron el alta en el servicio, se reactivará la atención en las condiciones en las que se venía realizando o se propondrá la renuncia o baja definitiva en el servicio, según proceda.





Las personas usuarias del Servicio 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.

Por parte de la entidad adjudicataria, se procederá a registrar la suspensión y, en su caso, la reactivación de servicio en SIDMA\_ENTIDADES LOCALES, de acuerdo a las especificaciones contenidas en las instrucciones de manejo del sistema de información.

Durante el tiempo en que se mantenga esta situación de suspensión, la persona usuaria no causará derecho económico alguno a favor de la entidad adjudicataria.

En caso de ausencia domiciliaria no comunicada por la persona usuaria o su entorno, la entidad adjudicataria pondrá en marcha el protocolo de actuación ante ausencias domiciliarias del que deberá disponer y en el que se deberán definir los medios utilizados para contactar con la persona usuaria o sus familiares, a fin de recabar información del motivo de la ausencia y cualquier otra acción encaminada a normalizar su situación.

### **3.8.2. Renuncia**

Las personas destinatarias podrán renunciar al Servicio de Teleasistencia reconocido en su PIA, sin perjuicio de que en cualquier momento puedan solicitar la reactivación del mismo.

Esta renuncia puede producirse antes de la puesta en marcha del servicio o encontrándose ya en activo. La renuncia al servicio supone la retirada del terminal en los casos en los que el servicio haya llegado a estar en activo.

La persona usuaria comunicará la renuncia, por escrito, a la entidad adjudicataria, según modelo normalizado determinado por el órgano competente en materia de dependencia.

La entidad adjudicataria archivará una copia de este documento en su propio expediente, facilitando al citado órgano los documentos originales, con la periodicidad que se establezca.

Estas actuaciones deberán reflejarse en la aplicación informática habilitada a tal efecto, de acuerdo con las instrucciones que se establezcan para el manejo del sistema de información.

### **3.8.3. Órdenes de baja, propuestas de baja y retirada de los dispositivos**

- 1) Órdenes de baja del servicio. El órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid, a través de la correspondiente alerta en el sistema de información, podrá ordenar la baja en el servicio por cualquiera de los siguientes motivos:
  - Fallecimiento de la persona usuaria.
  - Ingreso en residencia definitivo.
  - Traslado a otra Comunidad Autónoma.
  - Traslado/error de municipio/mancomunidad de la Comunidad de Madrid.



- Modalidad no reconocida en PIA/ Modalidad transitoria no compatible: cuando se haya producido una revisión del programa individual de atención en la cual ya no se reconozca este servicio.
- Otras causas.

La entidad adjudicataria, mediante la acción de visado, registrará la baja del servicio y la fecha de efecto.

2) Propuestas de baja del servicio: la empresa adjudicataria podrá así mismo proponer al órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid la baja de un servicio por cualquiera de los siguientes motivos:

- Fallecimiento de la persona usuaria.
- Ingreso en residencia definitivo.
- Traslado a otra Comunidad Autónoma.
- Traslado/error de municipio/mancomunidad de la Comunidad de Madrid.

Las propuestas de baja deberán ser aceptadas por la Comunidad de Madrid mediante el visado de la misma en SIDMA\_ENTIDADES LOCALES.

La persona usuaria del servicio deberá informar a la entidad prestataria del mismo para que proceda a la retirada del terminal y los dispositivos de instalados en el domicilio, y en su caso, a la devolución de las llaves, aceptando que la entrega de los equipos y la devolución de llaves no debe exceder el plazo de 15 días desde la notificación de la baja en el servicio.

Si las entidades adjudicatarias no pudieran retirar los dispositivos del Servicio por causas ajenas a ellas, procederán a la desconexión del terminal de acuerdo con las instrucciones que a tal efecto reciban por parte de la Comunidad de Madrid.

Las entidades adjudicatarias, en su proyecto técnico, presentarán la propuesta de protocolo de baja en el Servicio.

Todas estas situaciones (alta, ausencia, suspensión temporal, reinicio y baja) deberán ser grabadas por las entidades adjudicatarias con carácter inmediato en SIDMA\_ENTIDADES LOCALES.

### **3.9. PRESTACIÓN DEL SERVICIO A USUARIOS/AS CON SERVICIO ACTIVO**

La empresa adjudicataria deberá asegurar el comienzo de la ejecución del contrato en la fecha de inicio del periodo de vigencia del mismo, teniendo en cuenta que deberá dar continuidad a la atención de las personas usuarias en activo en las mejores condiciones y con el menor perjuicio para las personas atendidas.

Del mismo modo facilitará y colaborará con la adjudicataria saliente en el traspaso de la información necesaria para la prestación del servicio y en todas las actuaciones que conlleve si fuesen necesarias, la instalación y desinstalación de los correspondientes equipos.





El proceso de digitalización del servicio deberá producirse de forma completa en un plazo de 2 meses, garantizando, si es necesario, la convivencia temporal entre equipo analógico y digital conforme a la siguiente progresión:

- 50% de los dispositivos digitales instalados y operativos en el plazo de 1 mes desde el inicio de la ejecución del contrato.
- 50% de los dispositivos digitales instalados y operativos en el plazo de 2 meses desde el inicio de la ejecución del contrato.

Con carácter general, la entidad adjudicataria asumirá como personas usuarias del servicio a todas aquellas que, teniendo el Servicio de Teleasistencia reconocido en su programa individual de atención, residan en alguno de los municipios comprendidos en el área territorial que le haya sido adjudicada.

Con carácter particular, deberá atender además las siguientes personas usuarias:

- Todas aquellas que a fecha de inicio de la efectividad del contrato se encuentren en activo, suspensión temporal y renuncia total (en caso de solicitud de reactivación del servicio reconocido en PIA por la persona usuaria).
- Todas aquellas que reciben el Servicio de Teleasistencia municipal y cuentan con una alerta de modificación del servicio, pendiente de atender por dependencia, al tener reconocido en PIA este servicio.
- Todas aquellas personas que a fecha de inicio de la efectividad del contrato se encuentren en lista de espera para el servicio.

El órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid facilitará a la entidad adjudicataria bien a través de SIDMA\_ENTIDALES LOCALES o de listados de personas usuarias, la información necesaria para llevar a cabo el traspaso de la atención.

## **Cláusula 4ª. RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO**

### **4.1. MODALIDADES DE TELEASISTENCIA**

El Servicio de Teleasistencia Avanzada puede prestarse en dos modalidades, fija y móvil, las cuales no resultarán de aplicación simultánea.

#### **4.1.1. Teleasistencia Domiciliaria Fija**

Modalidad de servicio prestada a través de un dispositivo o terminal fijo, instalado en el domicilio de la persona en situación de dependencia beneficiaria del mismo. A estos efectos, se entenderá como domicilio la vivienda habitual donde ésta resida.

El usuario/a dispondrá en su domicilio de un terminal, conectado a un Centro de Atención, que se activa por pulsación directa o bien accionando la UCR, dispositivo en forma de colgante o pulsera. La conexión permitirá el contacto verbal “manos libres” con el Centro de Atención.

Cada terminal llevará asociado como mínimo:

- 1) Una UCR; debiendo disponerse de todas las necesarias conforme al número de personas usuarias que conviven en el mismo domicilio teniendo en cuenta su perfil de autonomía para su uso.
- 2) Dos dispositivos periféricos: un detector de caídas y un sensor de movimiento.

A propuesta y previa valoración de la entidad contratista, podrá llevar asociados otros dispositivos periféricos adicionales que actualmente y en un futuro inmediato puedan optimizar las prestaciones del Servicio de Teleasistencia.

#### **4.1.2. Teleasistencia Domiciliaria Móvil**

Modalidad de servicio prestada tanto dentro como fuera del domicilio de la persona usuaria, mediante dispositivos móviles. Se prestará el servicio de forma integral dentro de la zona básica de servicios sociales donde ésta resida. Fuera de su área de referencia, la atención y el seguimiento se realizarán de manera telefónica, con alcance en el territorio de la Comunidad de Madrid.

La Teleasistencia Móvil está indicada, con carácter preferente, en los siguientes casos:

- Personas usuarias que mantienen la suficiente autonomía para la realización de desplazamientos habituales fuera del domicilio, pero que por encontrarse en una situación de riesgo socio-sanitario precisan de las atenciones que proporciona el Servicio de Teleasistencia de la Comunidad de Madrid.
- Supuestos de residencia habitual y permanente de la persona usuaria en viviendas compartidas con personas distintas de su unidad o entorno familiar u otras soluciones de habitabilidad tales como el derecho de habitación o análogos.
- Situaciones detectadas de maltrato y violencia en el ámbito domiciliario\_hacia las personas usuarias del servicio. La Teleasistencia Móvil se considerará en todo caso una medida complementaria a todas aquellas que pudieran adoptarse en la esfera pública de protección integral a las víctimas, quedando supeditada a las mismas y siempre que se garantice su total compatibilidad con éstas.
- Personas que rotan de domicilio, con carácter permanente por necesidades de atención, dentro del territorio de la Comunidad de Madrid.
- Supuestos en los que se valoren otras circunstancias personales y del entorno del usuario/a que así lo aconsejen.

La entidad adjudicataria deberá proveer las condiciones técnicas y materiales necesarias para la correcta prestación del Servicio de Teleasistencia en la forma en que se describe en el presente pliego.

En el precio están incluidos todos los gastos derivados de la prestación del servicio en las condiciones descritas, así como el coste total de las comunicaciones, la tarjeta SIM global multioperador y la conectividad asociada a ella. Así mismo, la entidad adjudicataria del contrato adoptará las medidas necesarias para que las telecomunicaciones, ya sean de contacto o automáticas, no supongan ningún coste añadido para los usuarios/as.



El Servicio de Teleasistencia Avanzada precisa que realice un contacto directo y habitual con la persona usuaria y que el terminal disponga, además de los detectores básicos de riesgo o emergencia por incidencias en el domicilio (escapes de gas, de agua, de fuego y otras) y, al menos, dos periféricos, uno de detección de caídas y otro de movilidad en el domicilio.

## **4.2. RECURSOS TÉCNICOS, TECNOLOGÍA Y MATERIALES**

Las entidades licitadoras detallarán, en su proyecto técnico, las instalaciones, líneas de comunicaciones y medios materiales necesarios para la correcta prestación del Servicio, especificando aquellos que darán soporte al Servicio de Teleasistencia.

El Centro de Atención, las bases y los vehículos, estarán identificados acorde a lo exigido en materia de visualización por la Comunidad de Madrid.

### **4.2.1. Recursos tecnológicos e interoperabilidad con los sistemas de la Comunidad de Madrid.**

La empresa adjudicataria dispondrá del equipamiento básico necesario para el desarrollo de los trabajos contratados, incluyendo la disponibilidad de equipos informáticos y telemáticos, así como programas informáticos de gestión económica y técnica, para el equipo técnico de la entidad, con nivel software/hardware suficientes que permita operar en un hosting en Internet.

Se dispondrá asimismo de una aplicación informática para la gestión del Servicio de Teleasistencia, que recoja, para cada persona usuaria, los datos de identificación, el servicio a prestar, dispositivos tecnológicos instalados, seguimientos telefónicos y visitas realizadas, evaluación individual de los perfiles de atención definidos en el presente pliego, reclamaciones e incidencias, soluciones propuestas, registro actualizado de las entradas y salidas de llaves... y en suma, todas las cuestiones previstas en los pliegos y relacionadas con la gestión y prestación del servicio. Esta aplicación informática deberá permitir el acceso en todo momento y en tiempo real por parte de los técnicos de la Comunidad de Madrid debidamente autorizados a efectos de realizar el seguimiento de la correcta gestión del servicio y poder auditarlo.

La aplicación informática dispondrá de los elementos de seguridad necesarios que impidan la modificación de los datos una vez registrados y contemple todas las características técnicas para asegurar el cumplimiento de los requerimientos legales de acuerdo con lo establecido en Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos -RGPD-) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDPGDD) y demás normativa de aplicación, tal como el Esquema Nacional de Seguridad y el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Aún en el supuesto de que un tercero sea el proveedor de la aplicación informática de gestión del servicio, la entidad adjudicataria será la responsable de garantizar que la Comunidad de Madrid y, en su caso, la entidad que ésta contrate a tal fin, pueda llevar a cabo tareas de comprobación y verificación de la integridad de la información y de que no ha sido alterada ni manipulada.



Deberá facilitarse al personal que designe el órgano competente en materia de dependencia los permisos y conocimientos necesarios para el acceso a la aplicación informática de gestión y consulta de la información.

Durante toda la vigencia del contrato se proporcionará el software necesario para el completo desarrollo del servicio y todos los fines objeto del contrato, así como las licencias necesarias, tanto para los trabajadores/as de la empresa adjudicataria como los de la Comunidad de Madrid, en garantía de la correcta prestación del servicio. Las licencias proporcionadas dispondrán de soporte y garantía del fabricante durante toda la vigencia del contrato y sus posibles prórrogas.

La arquitectura de software mínima será la necesaria para que todos los servicios se ejecuten sin problemas bajo la misma plataforma y sean interoperables con otras plataformas sociosanitarias con las que pueda establecerse una coordinación. La especificación será una colección de APIs (Application Protocol Interface) que permitan a los proveedores de servicios, operadores/as de telecomunicaciones y fabricantes de dispositivos una especificación estándar y abierta que promueva una interoperabilidad eficiente, fiable y segura.

Las características principales de la especificación son las siguientes:

- Estandarización. Para que los fabricantes de equipos y los proveedores de servicios tengan una plataforma común sobre la que ofrecer sus servicios.
- Independencia del hardware. La tecnología podrá funcionar con soluciones múltiples en el ámbito de los procesadores, las comunicaciones, memoria, etc.
- Abierta. No obliga al uso de una tecnología o protocolo concreto.
- Seguridad. La arquitectura del software debe proporcionar una alta seguridad e integridad para que los proveedores puedan ofrecer múltiples servicios sobre la misma plataforma sin interferirse unos con otros.
- Fiabilidad. La plataforma debe funcionar 24 horas al día y 365 días al año, sin caídas del sistema. En caso de interrupción del servicio, el tiempo mínimo entre fallos no deberá ser significativo para la provisión del servicio, existiendo soluciones redundantes.
- Escalabilidad. La administración y operación de la plataforma debe ser flexible, personalizable y escalable acorde a las nuevas necesidades del proveedor del sistema.

Asimismo, el Servicio de Teleasistencia Avanzada de la Comunidad de Madrid tendrá asociada una plataforma de gestión con capacidades de analítica, por lo que el proveedor del servicio deberá:

- a) Asegurar la interoperabilidad de las plataformas tecnológicas de gestión empleadas por el proveedor de servicios con la arquitectura de la futura plataforma de la Comunidad de Madrid.

El proveedor del servicio deberá garantizar que tanto los dispositivos como plataformas utilizadas, estén dotados de capacidades de interoperabilidad suficientes para poder enviar y recibir información desde la futura plataforma de la Comunidad de Madrid, así como de otros ámbitos como el sanitario y social.

Esta capacidad es fundamental en un contexto de Teleasistencia Avanzada ya que, principalmente, la evolución tecnológica aporta cada vez más herramientas de analítica avanzada que permiten indagar más allá de lo evidente y generar información de valor para la toma de decisiones estratégicas en cuanto a la prestación del servicio.



- b) Garantizar el envío de información del servicio a la Comunidad de Madrid en el formato y estándar que se requiera, y con la periodicidad que se determine por la Comunidad de Madrid.

La futura plataforma de la Comunidad de Madrid podrá nutrirse de la información derivada de la sensórica instalada en los domicilios de cada persona usuaria como de la información relacionada con la provisión del Servicio de Teleasistencia (llamadas realizadas, visitas, anotaciones de seguimiento, etc.). La Comunidad de Madrid podrá solicitar el envío de dicha información en aquellos formatos, estándares y frecuencia que sea necesaria, además, la entidad adjudicataria del servicio deberá disponer de la capacidad de enviar dichos datos de manera estructurada, desestructurada, individual y/o agrupada, según sea el caso, ya sea en tiempo real, semi-real o asíncrona.

- c) Garantizar el soporte técnico por parte del proveedor tecnológico de la plataforma de gestión empleada por el adjudicatario del servicio.

La entidad adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad de su proveedor tecnológico para colaborar y/o participar en el proceso de desarrollo y evolución de la plataforma desarrollada por la Comunidad de Madrid, en cuestiones de integración, interoperabilidad, u otros temas tecnológicos. Por otra parte, deberá proveer el soporte técnico necesario para garantizar la continuidad del servicio y la conectividad con todos los dispositivos tecnológicos que envíen información directa o indirectamente a la futura plataforma de la Comunidad de Madrid.

- d) Contribución en el análisis de la información (BI/ML)

Una de las características principales de la futura plataforma es la ingesta, tratamiento y explotación de todos los datos disponibles en los sistemas de información habituales, así como los provenientes de los dispositivos desplegados en los domicilios, para transformarlos en valor para los servicios asociados a los distintos grupos de interés involucrados. En ese sentido se dotará a la plataforma de la Comunidad de Madrid de capacidades de analítica predictiva, IA y Machine learning, de "inteligencia" para identificar preventivamente patrones de riesgo y automatizar acciones o protocolos específicos.

La entidad adjudicataria deberá colaborar en la concepción de los modelos predictivos, aportando su punto de vista y conocimiento específico en la modalidad y frecuencia que la Comunidad de Madrid establezca para dicho caso.

- e) Capacidad de recepción y actualización de contenido proveniente de la plataforma de la Comunidad de Madrid

La entidad adjudicataria del servicio deberá garantizar que su plataforma de gestión cuenta con las capacidades de recepción de información proveniente de la Comunidad de Madrid, cuyo origen pueda ser derivada de información sanitaria (ej. Citas médicas) u otras prestaciones sociales, entre otros, y que en función de los requerimientos que la Comunidad de Madrid establezca impliquen la actualización y/o modificación de protocolos de actuación.

- f) Generación de contenido para personas usuarias y sus familiares y cuidadores/as



Las entidades adjudicatarias deberán garantizar que sus plataformas cuentan con la capacidad de recibir protocolos, procesos o contenidos (audiovisual, texto, aplicaciones, etc.) específicos que sean generados por la Comunidad de Madrid y cuyo destinatario final sea la propia persona usuaria sus familiares y/o cuidadores/as. Esto último implicará que los prestadores de servicios deberán contar con plataformas que cuenten con espacios de interacción tanto para los propios operadores/as del servicio como para las personas usuarias, familiares y/o cuidadores/as. Igualmente, el proveedor de servicios podrá ser requerido para la definición y desarrollo de dichos contenidos.

#### 4.2.2. Terminales y dispositivos vinculados al Servicio de Teleasistencia

La Comunidad de Madrid pondrá a disposición del adjudicatario, el número de terminales y dispositivos periféricos de Teleasistencia que se expresa a continuación.

TERMINALES	LOTE 1 AREA NORTE	LOTE 2 AREA SUR	LOTE 3 AREA ESTE	LOTE 4 AREA OESTE	TOTAL
Terminales Digitales Fijos	8.263	15.032	13.459	13.788	50.542
Terminales Digitales Móviles	2.241	4.077	3.650	3.740	13.708
<b>TOTAL TERMINALES</b>	<b>10.504</b>	<b>19.109</b>	<b>17.109</b>	<b>17.528</b>	<b>64.250</b>

DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS	LOTE 1 AREA NORTE	LOTE 2 AREA SUR	LOTE 3 AREA ESTE	LOTE 4 AREA OESTE	TOTAL
Detector Fuego/Humo	212	384	345	353	1.294
Detector Gas	74	133	120	123	450
Detector de caídas	8.263	15.032	13.459	13.788	50.542
Detectores de movilidad/pasividad	5.371	9.770	8.749	8.963	32.853
Sensores magnéticos Puertas	2.892	5.261	4.710	4.826	17.689
Adaptador de sonido	496	902	808	827	3.033
Teléfono adaptado - teclas grandes	496	902	808	827	3.033
UCR adicional (beneficiarios)	413	752	673	689	2.527
Tablets	760	1.383	1.238	1.269	4.650
<b>TOTAL PERIFÉRICOS</b>	<b>18.977</b>	<b>34.519</b>	<b>30.910</b>	<b>31.665</b>	<b>116.071</b>

<b>TOTAL DISPOSITIVOS POR LOTE</b>	<b>29.481</b>	<b>53.628</b>	<b>48.019</b>	<b>49.193</b>	<b>180.321</b>
------------------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	----------------

El contratista quedará obligado a recogerlos en las dependencias que se designen, en los plazos y medios establecidos por la Comunidad de Madrid.

En cualquier caso el contratista se obliga a prestar el servicio a todas las personas usuarias con los medios suficientes para ello. En caso de que los terminales y dispositivos periféricos entregados por la Comunidad de Madrid no fueran suficientes para atender la demanda del servicio, conforme las nuevas personas usuarias que accedan a las listas de demanda del mismo a través del correspondiente PIA aprobado, la empresa aportará los terminales y dispositivos propios necesarios, garantizando las características técnicas incorporadas en el Anexo I, y hasta un máximo de 15.000€, IVA no incluido, y sin perjuicio de las mejoras que pudieran ofertarse en el contrato.



Así mismo, la Comunidad de Madrid dispone de dispositivos para dar soporte a los proyectos piloto que se plantea desarrollar (dispositivos de control de hábitos-patrón de vida, dispensadores de medicación, tablets). A este respecto, las entidades adjudicatarias deberán participar en el desarrollo de estos proyectos en su ámbito de actuación.

La entidad adjudicataria deberá recibir y hacerse cargo de los dispositivos (terminales fijos y móviles, UCR y otros dispositivos periféricos o auxiliares) existentes en los domicilios al inicio de este contrato.

Así mismo, deberá recibir y hacerse cargo de los nuevos dispositivos correspondientes al lote adjudicado en el número que se indica en el apartado anterior. La entrega de estos dispositivos se realizará en el plazo y lugar designado al efecto por la Comunidad de Madrid, propietaria y tenedora inicial de los mismos. En todo caso, la entrega deberá ser anterior al inicio de la ejecución del contrato.

Deberá garantizarse en todo caso el suministro, instalación domiciliaria, configuración, mantenimiento técnico, reparación, retirada y almacenamiento de los terminales, equipos y dispositivos de teleasistencia. Se incluye, en particular, el mantenimiento preventivo y correctivo de todo el parque de dispositivos, para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

Las averías catalogadas de carácter urgente, esto es, aquellas que impidan la comunicación entre los terminales y dispositivos instalados y el Centro de Atención, deberán ser reparadas en un tiempo máximo de 48 horas. Las restantes incidencias técnicas deberán ser solventadas en un plazo no superior a 72 horas.

La empresa prestadora del servicio deberá proveer los dispositivos necesarios en aquellos supuestos en que los proporcionados por la Comunidad de Madrid resulten insuficientes para atender las demandas de las personas usuarias y la prestación integral del servicio con los medios suficientes, o las reposiciones necesarias del equipamiento tecnológico excedan el inventario asignado, hasta el límite máximo de 15.000€, IVA no incluido, y sin perjuicio de las mejoras que pudieran ofertarse en el contrato. Esta provisión afectará tanto a los dispositivos básicos y obligatorios para todas las altas, como a aquellos específicos que correspondiera asociar sólo a determinados perfiles de atención.

Los dispositivos adicionales adquiridos deberán reunir las mismas especificaciones y características técnicas que los proporcionados por la Comunidad de Madrid, garantizando la compatibilidad entre los terminales y la sensórica asociada, y en todo caso permitiendo la idéntica captación y transmisión de datos, así como la interoperabilidad con los restantes dispositivos y plataformas de gestión e información, tanto propias como las desarrolladas por la Comunidad de Madrid, en las condiciones exigidas en el presente pliego. Desde un punto de vista tecnológico, no impondrá limitaciones al acceso de tecnología de diferentes marcas y/o protocolos, garantizando la implementación de estándares.

Dichos dispositivos deberán vincularse al Servicio de Teleasistencia durante toda la duración del presente contrato y sus prórrogas, o en su caso, hasta el límite de su vida útil si es inferior.



### 4.2.3. Recursos Físicos

#### 1) Centro de Atención

Es el centro responsable de la recepción y emisión de las comunicaciones y avisos enviados desde los dispositivos instalados en los domicilios y los portados por las personas usuarias (terminal y dispositivos/sensores).

La digitalización del Servicio debe hacerse íntegramente extensiva al funcionamiento de los dispositivos/sensores y terminales instalados en el domicilio y portados por la persona usuaria, a la comunicación de estos con el Centro de Atención y los procesos de gestión y atención del Servicio.

Los requisitos mínimos que deberá reunir el Centro de Atención son los siguientes:

- a) Contar con una plataforma digital que gestione, procese y almacene una cantidad ingente de datos, y además los analice e interprete con tecnología de inteligencia artificial y algoritmos validados por los técnicos del servicio en su toma de decisiones y predicción de prestaciones y servicios personalizados de la cartera de Servicios de Teleasistencia.
- b) La plataforma digital para el registro y gestión eficiente de los terminales y sensores instalados en los domicilios permitirá:
  - Servicios de robótica y funcionalidades como monitorizar en remoto de forma privada el seguimiento de hábitos y actividades de la vida diaria.
  - Proporcionar datos en tiempo real, resultado de los autochequeos, diagnósticos, reparaciones y configuración en remoto de terminales, sensores y dispositivos.
  - Actualizaciones en remoto vía OTA de firmware y su programación para que se apliquen a varios terminales.
  - Información y análisis de rendimientos relevantes, como registros de eventos y estado de salud y alimentación de los dispositivos
- c) Estará provisto de la tecnología necesaria para el tratamiento masivo e integral de la información, enriqueciendo las capacidades del servicio que presta.
- d) La homogeneización de los datos y su tratamiento de forma masiva debe permitir también la interconexión con otros sistemas del ámbito sociosanitario para lograr una cartera integral de servicios a las personas usuarias del Servicio. En este sentido, se configurará como un centro coordinador de servicios integrados.
- e) Debe estar provisto de tecnología con capacidad para procesar comunicaciones y avisos adecuadamente y debe proporcionar a los profesionales del Servicio información de las personas usuarias a quienes corresponde el dispositivo que las ha generado.
- f) Debe estar ubicado en un lugar seguro que garantice el cumplimiento de ratios y tiempos máximos de instalación, así como de cualesquiera otras actuaciones que se dispongan desde el mismo, conforme lo establecido en este pliego, siendo posible la ubicación del soporte tecnológico en cualquier otra localización, siempre que posibilite la gestión integral del Servicio.
- g) La plataforma debe contar con la tecnología necesaria para la grabación autorizada y confidencial de todas las llamadas con su correspondiente enlace de identificación.





- h) Debe garantizar el correcto funcionamiento con proveedores diferentes de tecnología de Teleasistencia. Para ello, dispondrá de un equipo multiprotocolo, compatible con todos los dispositivos ya instalados en los domicilios y la posibilidad de incorporar nuevos dispositivos o sensores digitales de diferentes proveedores.
- i) Debe permitir la conectividad de líneas analógica, IP y móvil; además debe permitir la opción de incluir protocolos de implantación europea.
- j) Tendrá un repositorio de datos único y permitirá la consulta y gestión externa a técnicos de la Comunidad autónoma, adscritos al servicio de Teleasistencia. Toda la información generada será propiedad de la Comunidad de Madrid, que se reserva el derecho a acceder, mediante las herramientas que determine, a los datos específicos de gestión del servicio e interoperar con ellos. La conectividad será segura y con los niveles suficientes de privilegios que determine la Comunidad de Madrid.
- k) Se conectará con el sistema de gestión informático o servidor que determine la Comunidad de Madrid. Permitirá la conexión web con los servidores donde se alojen las bases de datos y la aplicación informática de las entidades adjudicatarias, que podrá disponerse en estancias de la propia Comunidad de Madrid o bien en centros profesionales de alojamiento de datos de entidades de prestigio en el alojamiento de datos y que puedan ser visitadas para su inspección por la Comunidad de Madrid. Para ello se procederá al desarrollo de un portal de informes que permita el tratamiento dinámico de los datos para la generación de informes, estadísticas y análisis de la información, entre otros, en la cual deberán volcar los datos mensualmente.
- l) El sistema de comunicaciones dispondrá de los números y tipos de líneas telefónicas necesarias y suficientes para cumplir los niveles de calidad establecidos en este pliego.
- m) El número de teleoperadores/as y comunicaciones simultáneas en relación a los terminales instalados será el necesario para garantizar que las llamadas sean atendidas en un tiempo medio de 15 segundos. Este tiempo se medirá desde que la persona usuaria realiza la pulsación del dispositivo hasta que el personal teleoperador/a la atiende. Asimismo, se atenderán en menos de un minuto las alarmas generadas por los sensores o dispositivos instalados en el domicilio, garantizándose un servicio de no repudio.
- n) Las líneas de acceso al Servicio para avisos técnicos, alarmas de voz y alarmas de dispositivos/sensores deben ser gratuitas para la persona usuaria. Por tanto, todas las líneas deben estar programadas con líneas 900, incluidas las líneas facilitadas a los usuarios/as y familiares para contactar con el servicio. El adjudicatario proveerá y asumirá el gasto de las llamadas en las líneas 900.
- o) Contar con capacidad para realizar conferencias a tres bandas: centro de atención, persona usuaria y recursos externos.
- p) Permitir que el personal de las entidades adjudicatarias disponga de los medios técnicos necesarios para poder acceder online a la plataforma del Centro de Atención desde el domicilio de las personas usuarias, en las mismas condiciones de acceso que cuando se realiza desde el Centro de Atención.





- q) Permitir evaluar la calidad percibida por la persona usuaria, a la finalización de la llamada, mediante un sistema de muestreo aleatorio.
- r) Disponer de sistema de alimentación alternativo que garantice el suministro eléctrico continuo del Centro de Atención en caso de suspensión del suministro externo. Este sistema debe contar como mínimo con un Sistema de Alimentación Ininterrumpida (SAI) y un grupo electrógeno con capacidad de alimentación al 100% del Centro de Atención, incluida la iluminación y la climatización de sala de servidores, en su caso.
- s) Disponer de líneas telefónicas independientes configuradas para la recepción de avisos técnicos y/o averías.
- t) Disponer de un sistema copias de respaldo que garantice la correcta prestación del servicio en caso de que el Centro de Atención principal se viese afectado, en el supuesto de producirse cualquier incidencia técnica, bien sea a nivel de software, hardware o telecomunicaciones.
- u) Cumplir con los requerimientos y normativa aplicable en materia de protección de datos y seguridad de la información.

El Centro de Atención tendrá diferenciados, al menos, los siguientes espacios:

- Zona de atención de llamadas: en ella estarán ubicados los puestos de teleoperadores/as y profesionales técnicos del servicio. Estos puestos deberán tener un aislamiento acústico (físico o tecnológico) entre puestos y tener acceso a la plataforma digital del Centro de Atención.
- Zona de coordinación y gestión: Cada trabajador del servicio debe disponer de un puesto de trabajo con acceso a la plataforma digital del servicio que le permita realizar las funciones propias de su cargo.
- Zona de servidores y tecnología: Espacio restringido en el que se ubica la tecnología relacionada con el Centro de Atención, los servidores (en su caso) y los sistemas de grabación tecnológica. Debe contar con un sistema de refrigeración adecuado y un sistema de suministro eléctrico alternativo.
- Zona de archivo de expedientes: Espacio cerrado y restringido donde se custodiarán los expedientes con los datos de las personas usuarias y documentos firmados por ellas. Preferiblemente, estos datos deben estar escaneados e incluidos en el archivo informático del expediente de cada persona usuaria.

## 2) Base de Unidades Móviles

La Base de Unidades Móviles, en adelante Base de UMO, se configura como un recurso que puede estar ubicado en el mismo espacio que el Centro de Atención o en un lugar diferente. Tiene por objeto garantizar la gestión y coordinación de la atención presencial en el domicilio que se presta a las personas usuarias como respuesta a una demanda de ayuda, generalmente considerada como emergencia.



La base de UMO debe disponer de los medios humanos, materiales y técnicos que complementen a los servicios prestados desde el Centro de Atención, y que aseguren una adecuada atención en aquellas situaciones que impliquen riesgo para la integridad física, psíquica o social de la persona usuaria o de terceros.

Los medios tecnológicos, materiales y humanos de las empresas deberán garantizar el cumplimiento de los tiempos de llegada a los domicilios, establecidos en este pliego.

Cada lote debe contar con, al menos, dos bases de UMO, en ubicaciones que garanticen el cumplimiento de los tiempos máximos de atención y desplazamiento a los domicilios pertenecientes al radio de influencia de cada lote, establecidos en este pliego.

Los medios humanos, materiales y técnicos mínimos con los que debe contar cada base de UMO serán los siguientes:

- Módulo integrado en la plataforma digital del Centro de Atención que asegure tanto el registro, almacenamiento y gestión eficiente de la información y toma de decisiones, como de los recursos humanos y materiales asignados en cada Base de UMO, garantizando la monitorización del proceso de atención domiciliaria en su totalidad y disponiendo de los medios tecnológicos y materiales necesarios para mantener la comunicación permanente con el Centro de Atención, asegurando la total atención continua, integral y personalizada de prestaciones y servicios.
- Personal de apoyo domiciliario con presencia física, las 24 horas del día, suficiente para dar respuesta a los tiempos de llegada al domicilio, que se exigen en este pliego.
- Zona de custodia de llaves: espacio cerrado y restringido determinado a custodiar las llaves de los domicilios de las personas usuarias del servicio con unas condiciones de seguridad y sistemas de control de accesos específicos.
- Un número de vehículos suficiente para garantizar la atención adecuada al 100% de la demanda, con cumplimiento de los indicadores de calidad exigidos en este pliego.
- Material de primeros auxilios y de aseo personal para llevar a los domicilios.

En su oferta, las entidades licitadoras especificarán el número de personas y vehículos con los que dotarán a las bases de UMO, así como las características técnicas de estos últimos.

Asimismo, presentarán, en su proyecto técnico, el protocolo de custodia de llaves, en el que se hará referencia, al menos, a:

- Sistema de gestión para el control, seguridad y movimiento de llaves.
- Sistemas de codificación e identificación de las llaves.
- Custodia y transporte.
- Actuación en devolución o cambio.
- Actuación ante pérdida o robo.
- Destrucción de las llaves de los domicilios de las personas usuarias que causan baja en el Servicio, sin que haya sido posible su devolución.



### 3) Unidades Móviles de Apoyo Domiciliario (UMO)

Las Unidades Móviles (UMO) complementan los servicios prestados desde el Centro de Atención con la intervención presencial en el domicilio, como respuesta a la necesidad de atención sobrevenida a consecuencia de una situación de crisis o emergencia detectada en el centro de atención, en caso de que dicha emergencia así lo requiera.

La entidad contratista deberá disponer del número de vehículos y de personas adscritas a esta función que garantice la presencia en el domicilio que ha generado la alarma, en los tiempos establecidos en este pliego, desde la recepción de la llamada en el Centro de Atención.

La entidad dispondrá de una UMO por cada 400 terminales en alta que estará dotada del siguiente material:

- Material de primeros auxilios y aseo personal.
- Material para la instalación, mantenimiento y reparación de la tecnología del servicio.
- Espacio para el transporte de las llaves de las personas usuarias a atender con medidas de seguridad.
- Sistema tecnológico que garantice la comunicación permanente con el Centro de Atención.

#### 4.3. RECURSOS HUMANOS

El personal de la entidad adjudicataria estará sometido al poder de dirección y organización de la misma (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.) y a todo el ámbito y orden legalmente establecido. La entidad adjudicataria será la única obligada y responsable del cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales, Seguridad e Higiene en el trabajo y Tributaria.

En ningún caso el personal que preste sus servicios a la entidad adjudicataria, tendrá vinculación jurídica laboral con la Comunidad de Madrid, con independencia de las facultades de Control e Inspección que legalmente le correspondan.

Dicho personal será suficiente para poder prestar el servicio con los niveles de calidad y eficiencia necesarios para hacer frente a las obligaciones derivadas del contrato adjudicado.

La entidad adjudicataria se compromete, en la medida que el desarrollo del servicio lo permita, a facilitar la profesionalización del personal a su cargo mediante la asignación de jornadas completas o, en su caso, que tiendan a aproximarse a la mejor de las existentes en cada momento.



La entidad adjudicataria aportará los medios técnicos y materiales a los trabajadores/as para la realización del servicio, que incluye facilitar el acceso a la información y reglamentación básica del mismo.

En el supuesto de que los profesionales adscritos al servicio no estén sujetos a sigilo por su código deontológico profesional, el adjudicatario deberá exigir de su personal el compromiso expreso de confidencialidad sobre la información confidencial a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, durante toda la vida del contrato y los 5 años posteriores a su finalización.

El personal al servicio de la entidad adjudicataria deberá presentarse en el domicilio de la persona usuaria debidamente identificado y uniformado conforme a la imagen corporativa que se determine. La empresa adjudicataria deberá facilitar al personal que acuda al domicilio el correspondiente carnet identificativo que deberá llevar siempre de forma visible, incorporando fotografía del empleado/a y la imagen corporativa de la entidad adjudicataria y de la Comunidad de Madrid, que incluya el epígrafe “Servicio prestado por [nombre de la empresa] para la Comunidad de Madrid.

La entidad adjudicataria se compromete a cubrir las ausencias de su personal por vacaciones u otras eventualidades. Los periodos de vacaciones y los permisos a que tenga derecho el personal de la entidad adjudicataria no eximen del cumplimiento de la prestación de los servicios por parte de la misma. Dicha entidad comunicará los cambios a la persona usuaria afectada, a fin de evitar problemas en la continuidad del servicio.

La subrogación de personal se deberá realizar conforme a lo establecido en la legislación vigente que resulte de aplicación.

#### **4.3.1. Perfiles Profesionales**

Para la prestación del Servicio, las entidades adjudicatarias deberán contar en cada uno de los lotes, al menos con los perfiles profesionales que a continuación se indican, teniendo en cuenta que el número de personas de cada perfil deberá ser tal que permita el cumplimiento de las exigencias, los plazos y los indicadores establecidos en este contrato, garantizando la prestación del Servicio de Teleasistencia las 24 horas del día, los 365 días del año.

Las funciones descritas para cada perfil profesional se entenderán sin perjuicio de la prevalencia, en todo caso, de lo dispuesto en el convenio colectivo de aplicación (VIII Convenio Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal).

#### **4.3.2. Director/a del Servicio**

El director/a del Servicio de Teleasistencia se considerará el máximo responsable del mismo, encargado de planificar, dirigir, desarrollar y evaluar el cumplimiento de los objetivos a corto, medio y largo plazo, así como la asignación de los recursos, tanto técnicos, económicos como humanos, necesarios para asegurar que el Servicio de Teleasistencia garantice a la persona usuaria una respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, inseguridad, soledad y aislamiento.



Las entidades adjudicatarias están obligadas a designar una persona sustituta para los supuestos de ausencia de dicho responsable. Su disponibilidad será a jornada completa y se adscribirá con carácter exclusivo al Servicio de Teleasistencia de la Comunidad de Madrid.

En cuanto al perfil profesional del puesto, deberán reunirse los siguientes requisitos:

- Titulación académica universitaria en el ámbito socio sanitario. En caso de no contar con titulación universitaria especializada en el ámbito determinado, deberá contar con titulación académica universitaria y titulación homologada de Dirección de Centro de Servicios Sociales o disponer de un Master en Dirección y Gestión de Servicios Sociosanitarios.
- Experiencia profesional en el ámbito de los servicios sociales de, al menos, 2 años, así como conocimiento y manejo de los recursos sociales relacionados con el Servicio.

#### **4.3.3. Responsable del Centro de Atención**

El Responsable del Centro Atención será el profesional que garantiza la correcta dirección del personal del Centro de Atención y del funcionamiento del equipamiento tecnológico, así como la gestión eficaz de las llamadas, la movilización de los recursos necesarios, propios o ajenos, que la situación de emergencia requiera. Su disponibilidad será a jornada completa y adscrito con carácter exclusivo al Servicio de Teleasistencia de la Comunidad de Madrid. Las entidades adjudicatarias están obligadas a designar una persona sustituta para los supuestos de ausencia.

Entre sus funciones se encuentran:

- Garantizar el desempeño de las tareas de coordinación, gestión y organización del personal del Centro de Atención.
- Garantizar el funcionamiento del equipamiento tecnológico y la gestión eficaz de las comunicaciones y avisos.
- Gestionar la movilización de los recursos necesarios, propios o ajenos, que la situación requiera.
- Realizar, en coordinación con el/la Supervisor/a, la programación de las sesiones de supervisión y formación de los trabajadores/as.
- Asegurar la gestión de las llamadas en los términos recogidos en este pliego.
- Ante situaciones de urgencia, deberá encontrarse a disposición de las instalaciones de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia en un máximo de 90 minutos.

En cuanto al perfil profesional del puesto, deberán reunirse los siguientes requisitos:

- Titulación académica universitaria.
- Experiencia profesional de, al menos, un año en puestos de similares características, así como experiencia demostrada en la coordinación de equipos de trabajo, gestión de programas de emergencia social y sanitaria y conocimiento de los medios tecnológicos del Centro de Atención.

#### **4.3.4. Supervisor/a**

El Supervisor/a será la persona responsable de la supervisión del personal coordinador y teleoperador, del personal de las Unidades de Apoyo Domiciliario, así como del resto



de profesionales del servicio. Será necesaria la figura de al menos un/a supervisor/a de forma ininterrumpida desde las 8:00 a las 24:00h en el Centro de Atención. Durante los periodos nocturnos de 24:00 a 8:00h, así como festivos y fines de semana, las funciones de supervisión podrán ser desarrolladas por personal coordinador u operador designado al efecto.

Entre las funciones a desarrollar se encuentran:

- Asegurar la gestión y atención de las llamadas de forma inmediata y personalizada, ajustándose a las exigencias técnicas recogidas en este pliego.
- Gestión y seguimiento de las unidades móviles.
- Controlar el sistema de custodia de llaves.
- Distribuir las tareas de cada turno de trabajo.
- Formar y cohesionar equipos de trabajo.
- Asesorar y apoyar a los equipos y profesionales en todos los procesos de atención y gestión del Servicio.
- Asegurar, en coordinación con el/la responsable del Centro de Atención, los compromisos e indicadores de calidad de la atención a las personas usuarias y familiares responsables.

En cuanto al perfil profesional del puesto, deberán reunirse los siguientes requisitos:

- Titulación Académica Universitaria.
- Experiencia de, al menos, un año en puesto de similares características en Servicios de Teleasistencia y en la coordinación de equipos.

#### **4.3.5. Coordinador/a del servicio**

Con respecto a la figura de coordinador/a del servicio, habrá de tenerse en cuenta que la entidad contratista deberá disponer de uno por cada fracción de 800 terminales en uso del total de terminales adjudicados a su gestión. En todo caso, deberán ser contratados a jornada completa y adscritos con carácter exclusivo al Servicio de Teleasistencia de la Comunidad de Madrid.

Entre las funciones a desarrollar se encuentran:

- Coordinación y enlace personal entre la entidad contratista y las personas usuarias.
- Establecerá las pautas de atención personalizada orientadas a apoyar la permanencia en su domicilio de las personas atendidas para lo que se tendrá en cuenta tanto la demanda expresa, como las posibles actuaciones de carácter preventivo y de seguimiento que en coordinación con el propio usuario/a y su red familiar y social puedan plantearse.
- Asumirá las tareas de recogida inicial de datos y actualización permanente de éstos.
- Realizará la visita al domicilio que de acuerdo al presente pliego habrán de acompañar la instalación y alta en el servicio, familiarizando al usuario/a con el sistema y velando por el correcto mantenimiento de las instalaciones y equipos domiciliarios.
- Realizará así mismo, al menos, una visita anual (12 meses de alta en el servicio tras la instalación) de seguimiento.
- Registro y control de alertas codificadas como emergencia social: maltrato, violencia de género, soledad no deseada, conflictos familiares/vecinos, aislamiento, vulnerabilidad social, entre otras.
- Coordinación y enlace personal entre la entidad contratista y la persona designada por el órgano competente de dependencia (ámbito territorial concreto)



para resolución de incidencias y seguimiento del funcionamiento del servicio, responsabilizándose de facilitar información actualizada sobre el servicio prestado, movimiento de altas, bajas y todo tipo de incidencias en la prestación del mismo.

- Mantendrá, así mismo, las relaciones de coordinación, con los centros municipales de atención social primaria y los dispositivos de atención de otros sistemas de protección, que puedan ser necesarias de acuerdo a los protocolos que establezca el órgano competente en materia de dependencia.

En cuanto al perfil profesional del puesto, deberán reunirse los siguientes requisitos:

- Titulación Académica Universitaria en el ámbito social (trabajador social, psicólogo, terapeuta ocupacional).
- Conocimientos y experiencia, al menos de un año, en servicios sociales.

#### **4.3.6. Personal teleoperador**

El personal teleoperador será el responsable de la gestión de llamadas de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas de actuación personalizadas que estén establecidas. Serán los suficientes para dar respuesta a las llamadas recibidas en el Centro de Atención en el tiempo establecido y para la realización de las llamadas de seguimiento en las condiciones y tiempos establecidos en este pliego, contándose como mínimo con un profesional por cada 330 domicilios, a jornada completa.

Deberá contar con la adecuada capacitación para gestionar las llamadas con la calidad exigida, resolver con eficacia las demandas de las personas usuarias relativas a los servicios objeto de este pliego y transmitirles confianza e interés por la resolución de sus demandas.

Entre las funciones a desarrollar se encuentran:

- Coordinar con los recursos sociosanitarios correspondientes, estableciendo comunicación con servicios especializados cuando sea necesario movilizarlos.
- Gestionar y realizar el seguimiento de las llamadas de emergencia sanitaria hasta su resolución y cierre.
- Realizar el seguimiento de las personas usuarias tras una emergencia o ingreso hospitalario o residencial.
- Dar respuesta a las consultas planteadas por las personas usuarias en materia de su competencia.
- Realizar llamadas de seguimiento periódicas a las personas usuarias de acuerdo con su plan de intervención individualizado.
- Realizar llamadas de cortesía, recordatorios de citas, medicación...

Las entidades adjudicatarias deberán tener diferenciados a los/as teleoperadores/as destinados a la atención de llamadas y alarmas de los que realizan llamadas de seguimiento periódicas, de modo que se garanticen los tiempos de respuesta mínimos y obligaciones exigidos en el pliego.

En cuanto al perfil profesional del puesto, deberán reunirse los siguientes requisitos:

- Formación básica obligatoria (ESO) o equivalente o experiencia de, al menos, 6 meses en puesto de similares características.
- Formación en las actuaciones a realizar en caso de emergencia, ofrecida por la entidad.





El personal de nueva incorporación debe superar el periodo de formación establecido por las entidades adjudicatarias, de acuerdo con lo establecido en este pliego.

#### **4.3.7. Oficial de Unidad Móvil**

La figura de Oficial de Unidad Móvil (en adelante oficial de UMO) se identifica con el personal que presta atención presencial domiciliaria ante situaciones de emergencia o peticiones de ayuda de las personas usuarias en todos los supuestos que contempla este pliego o realiza actividades de mantenimiento del equipamiento tecnológico en el domicilio. Se contará con un mínimo de una persona por cada 400 domicilios a jornada completa.

Entre sus funciones a desarrollar se encuentran:

- Coordinar con el teleoperador/a del Centro de Atención las actuaciones necesarias para dar respuesta a las necesidades sociosanitarias de la persona usuaria/familiares.
- Coordinar con los equipos de atención de emergencias.
- Proporcionar el acceso al domicilio a los recursos movilizados.
- Acompañar y apoyar a las personas usuarias, hasta la resolución de la situación que ha provocado la emergencia.
- Realizar la atención y el apoyo personal en las necesidades básicas de carácter doméstico, aseo personal, compra de alimentos, medicamentos, entre otras, que con carácter excepcional se hayan derivado de la emergencia.
- Realizar la instalación y el mantenimiento de los dispositivos instalados en el domicilio.
- Actuar en domicilios en otras situaciones en las que el Centro de Atención determine que es necesaria la presencia de personal de apoyo domiciliario. 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.

En cuanto al perfil profesional del puesto, deberán reunirse los siguientes requisitos:

- Formación básica obligatoria o experiencia en un puesto similar de al menos un año.
- Formación en emergencias o experiencia en la atención de emergencias.
- Permiso de conducir el vehículo en vigor.

El personal de nueva incorporación debe superar el periodo de formación establecido por las entidades adjudicatarias, que debe incluir, al menos, una formación teórico-práctica en primeros auxilios y en movilización por caídas en el domicilio.

#### **4.3.8. Terapeuta ocupacional**

En cuanto a la figura del Terapeuta ocupacional, deberá disponerse, como mínimo, de dos profesionales a jornada completa en el Lote I, y de tres profesionales a jornada completa en los lotes restantes, en atención del número de usuarios. Desarrollarán las siguientes funciones orientadas tanto a la persona usuaria como cuidadora, con preferencia de seguimientos grupales y sesiones telemáticas:



- Evaluar y valorar la capacidad funcional de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia en el desempeño en las actividades básicas de la vida diaria, en adelante ABVD, (analizar capacidades, limitaciones y necesidades).
- Valorar el contexto y entorno donde las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia realizan regularmente las ABVD (barreras y factores facilitadores del entorno físico que limitan o potencian el desempeño).
- Informar, orientar y asesorar sobre el uso/manejo de productos de apoyo y modificaciones o adaptaciones del entorno, según las necesidades de la persona usuaria, para conseguir la máxima funcionalidad en el desempeño de las ABVD.
- Mejorar y potenciar las capacidades y destrezas necesarias que favorezcan la participación, interacción y comunicación de las personas usuarias del servicio en la vida diaria, así como enseñar estrategias de compensación en caso de necesidad.
- Informar, asesorar y facilitar pautas para prevenir y reducir el riesgo de caídas, úlceras por presión y lesiones en movilizaciones y transferencias.

En cuanto al perfil profesional del puesto, deberán reunirse los siguientes requisitos:

- Titulación universitaria como Terapeuta Ocupacional.
- Experiencia de, al menos, 6 meses en trabajos relacionados con la titulación exigida.

#### **4.3.9. Fisioterapeuta**

En cuanto a la figura del fisioterapeuta; deberá disponerse, como mínimo, de dos profesionales a jornada completa en el Lote I, y de tres profesionales a jornada completa en los lotes restantes, en atención del número de usuarios. Desarrollarán las siguientes funciones orientadas tanto a la persona usuaria como cuidadora, con preferencia de seguimientos grupales y sesiones telemáticas:

- Diseño, seguimiento y evaluación de los tratamientos y técnicas habilitadora que se prescriban a las personas usuarias según los distintos perfiles de atención y niveles de intervención, de acuerdo con los verticales del programa relacionados con su especialidad profesional.
- Asesoramiento a personas usuarias y personas cuidadoras que lo necesiten sobre pautas de movilizaciones y los tratamientos en los que tengan incidencia las técnicas fisioterapeutas.

En cuanto al perfil profesional del puesto, deberán reunirse los siguientes requisitos:

- Titulación universitaria como Fisioterapeuta.
- Experiencia de, al menos, 6 meses en trabajos relacionados con la titulación exigida.

#### **4.3.10. Psicólogo/a**

El servicio contará con, al menos, tres profesionales de Psicología a jornada completa, que desarrollarán las siguientes funciones dirigidas tanto a la persona usuaria como a la persona cuidadora. Durante los primeros tres meses de ejecución del contrato, el ratio exigido será de, al menos, dos profesionales de esta categoría.





- Asesoramiento y apoyo al personal teleoperador del Centro de Atención en la gestión de las llamadas de personas usuarias con crisis de soledad, angustia, ansiedad y similares.
- En coordinación con el responsable del Centro de Atención, supervisar las actuaciones de los técnicos de emergencia y teleoperadores/as respecto a las emergencias señaladas en el punto anterior.
- Seguimiento a las personas usuarias del Servicio con perfil de riesgo severo y moderado, mediante llamadas y visitas domiciliarias, según las obligaciones recogidas en este pliego.
- Realización de las llamadas de seguimiento y apoyo a las personas cuidadoras con sobrecarga, que precisen de ayuda psicológica, según las obligaciones recogidas en este pliego.
- Seguimiento de los casos incluidos dentro de los programas específicos (maltrato, suicidio, etc.), así como la coordinación con otros recursos externos.

En cuanto al perfil profesional del puesto, deberán reunirse los siguientes requisitos:

- Titulación universitaria como Psicólogo/a.
- Experiencia de, al menos, 6 meses en trabajos relacionados con la titulación exigida.

#### **4.3.10. Enfermero/a**

El servicio deberá contar con al menos un Enfermero/a por cada turno, 24 horas, entre cuyas funciones se encuentran:

- Asesoramiento y apoyo al profesional teleoperador en la gestión de las llamadas codificadas como emergencia sanitaria.
- En coordinación con el responsable del Centro de Atención, supervisar las actuaciones de los técnicos de emergencia y personal de apoyo domiciliario de UMO.
- Asegurar una atención homogénea de las llamadas o pulsaciones codificadas de emergencia sanitaria.

En cuanto al perfil profesional del puesto, deberán reunirse los siguientes requisitos:

- Titulación Universitaria en Enfermería.

Con carácter obligatorio, las entidades deberán presentar al órgano competente en dependencia, antes de finalizar el mes siguiente al de la fecha de inicio del contrato, relación del personal adscrito a la prestación del servicio con detalle de su formación académica, experiencia profesional y porcentaje de jornada destinado al mismo.

Las entidades que resulten adjudicatarias, al inicio de la prestación, deberán aportar la documentación que acredite la titulación y experiencia exigida a cada uno de los perfiles detallados anteriormente. Asimismo, si durante la ejecución del contrato hubiese cambios, se deberá aportar la documentación acreditativa del perfil profesional en los tres días hábiles siguientes al hecho causante.

Asimismo, las entidades, deberán facilitar al finalizar cada ejercicio, por los medios que le sean indicados, la relación del personal adscrito a la prestación del servicio.



#### 4.3.11. Formación del personal

Las entidades licitadoras deberán detallar un plan de acogida y formación inicial y continua del personal adscrito al Servicio, que incluya las diferentes acciones y actividades formativas generales y específicas por perfiles profesionales, sesiones de supervisión, contenidos, calendario, número de horas, régimen de asistencia y obtención de certificados y, en general, todas las acciones necesarias que aseguren la formación y competencia necesaria del personal para realizar los trabajos que afectan a la calidad del Servicio.

Las entidades adjudicatarias deben tener actualizada y certificada la titulación, experiencia, formación y tipo de contrato del personal contratado para ser entregado a los responsables de la Comunidad de Madrid cuando estos así lo requieran.

El plan de formación anual debe especificar las acciones formativas cuyos contenidos respondan a las necesidades detectadas, que estarán definidas por cada puesto de trabajo y tendrá un mínimo de 20 horas anuales, cuando su permanencia en el Servicio sea igual o superior a un año.

#### Cláusula 5ª.- OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES ADJUDICATARIAS

Además de las obligaciones contenidas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por el que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, y demás disposiciones aplicables, la entidad adjudicataria del Servicio de Teleasistencia, quedará obligada a:

1. Prestar el Servicio de Teleasistencia, las 24 horas del día, los 365 días del año, con estricta sujeción a las obligaciones incluidas en los presentes pliegos, cumpliendo los compromisos recogidos en los mismos, así como las propuestas, mejoras y otras condiciones suscritas en la oferta del contratista.
2. Proveer los recursos materiales, tecnológicos y humanos suficientes para la prestación del servicio, siguiendo los parámetros especificados en el presente pliego. Se proporcionarán asimismo las tarjetas SIM global multioperador y la conectividad asociada a las mismas, debiendo el contratista adoptar las medidas necesarias para que las telecomunicaciones, ya sean de contacto o automáticas, no supongan ningún coste para la persona usuaria.
3. Desarrollar e implementar los diferentes programas de actuación coincidentes con cada uno de los siete verticales descritos en el presente pliego, basados en la prevención, detección y atención a las siguientes situaciones:
  - Soledad no deseada por parte de las personas usuarias del servicio.
  - Abuso y maltrato a personas dependientes.
  - Ejercicio, envejecimiento activo y habilitación funcional.
  - Creación de hábitos en la persona dependiente.
  - Apoyo a la persona usuaria del servicio.
  - Estimulación y habilitación cognitiva.
  - Sobrecarga y apoyo a la persona cuidadora.



Estos programas, que se someterán en todo caso a la supervisión y control por la Comunidad de Madrid, a efectos de lograr su homogeneización, deberán contemplar, al menos las siguientes actuaciones:

- Evaluaciones individuales para la detección y valoración de todas las personas usuarias con un enfoque multidisciplinar.
  - Plan de seguimiento y evaluación continua de las situaciones detectadas.
  - Previsión de medidas de apoyo e intervención de las situaciones detectadas.
  - Previsión de medidas encaminadas a dar visibilidad a este problema y capacitar a familias y profesionales a actuar para su prevención, detección y atención.
  - Registro de casos y de actuaciones realizadas (tanto propias como, en su caso, de otros implicados).
4. Garantizar la prestación íntegra, continuada y de calidad del servicio en todo momento, especialmente en los supuestos de cambio de tecnología entre los dispositivos y protocolos analógicos y digitales, así como en aquellos supuestos en que se produzca un cambio de adjudicatario, con obligación de colaborar con las nuevas empresas prestadoras del servicio, en su caso.

A la finalización del servicio, una vez formalizado el siguiente contrato con una nueva entidad contratista, el contratista anterior deberá facilitar a esta última, así como a la Comunidad de Madrid, la transmisión de toda la información derivada de la gestión del servicio y la documentación que se haya podido generar con ocasión de la misma, así como la información y documentación relativa al personal a subrogar, en los términos, con el alcance y con los requisitos técnicos informáticos que a tal efecto determine la Comunidad de Madrid.

Este proceso de migración debe posibilitar la continuidad, integridad y calidad del servicio, así como la atención a las personas usuarias en los plazos y condiciones que eventualmente se recojan en dicho siguiente contrato, incluidas las acciones precisas para la transferencia del conocimiento y de la información implicados en el servicio.

A los efectos del cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, se considerarán los periodos de retención legal que pudieran ser obligatorios para el adjudicatario saliente.

Esta cláusula será igualmente aplicable cuando la finalización del servicio fuera anticipada, siendo responsabilidad del adjudicatario saliente una transferencia y restitución de la información ordenada.

5. Garantizar el buen orden del servicio reconociendo su facultad de auto organización, sin perjuicio de las prerrogativas de coordinación, dirección e inspección propias de la Administración. La entidad adjudicataria gestionará y realizará el oportuno seguimiento y supervisión de los sistemas y procesos de trabajo propios para la prestación del servicio, atendiendo a lo dispuesto en los preceptos siguientes.
6. Adecuar la gestión del Servicio a las directrices, órdenes e instrucciones emitidas por el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid.
7. Mantener con las unidades administrativas designadas a tal efecto, las relaciones de coordinación, colaboración e información que resulten necesarias y adecuadas a



efectos de seguimiento del presente contrato y en relación con las competencias propias de la Comunidad de Madrid en materia de Atención a la Dependencia.

8. Recabar las autorizaciones necesarias con los responsables de otros servicios domiciliarios como el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), o los Centros de Día, para garantizar la coordinación y la gestión integral entre los servicios a que la persona usuaria tenga acceso conforme a su Programa Individualizado de Atención.
9. La entidad adjudicataria deberá incorporarse a la Red de atención a mayores en soledad de la Comunidad de Madrid en el plazo de tres meses desde la formación del contrato.
10. Designar e identificar al inicio del contrato el personal que actuará como interlocutor del Servicio. Asimismo, se comunicará cualquier cambio que se produzca en el personal directivo y coordinador del Servicio, en el momento en que tenga lugar, sin perjuicio de la acreditación que corresponda según los perfiles definidos en este pliego.
11. Facilitar a la Comunidad de Madrid las actuaciones de inspección y control que se lleven a cabo, tanto las comprendidas con carácter periódico en este pliego como cualquier otra que se precise en relación con la prestación del Servicio a efectos de su auditoría. Asimismo, para los mismos fines, se permitirá el acceso a las dependencias e instalaciones de la entidad, plataformas y aplicaciones de gestión, sistemas informáticos y de comunicación, y documentación afectada al desarrollo y prestación del Servicio.
12. Acudir a las reuniones de seguimiento que pudieran convocarse a los efectos de analizar la ejecución y evolución del servicio, y coordinar las actuaciones entre la entidad adjudicadora y adjudicataria, con el objetivo último de garantizar una adecuada prestación del Servicio.
13. Coordinar con el órgano competente en materia de dependencia, las actuaciones particulares a adoptar ante necesidades detectadas y/o situaciones de riesgo que se produzcan en relación con las personas usuarias y el servicio a prestar.
14. Mantener permanentemente actualizada la información disponible de las personas usuarias en lo que se refiere a su situación y necesidades específicas, así como a los recursos disponibles para su atención, especialmente de las personas usuarias con altas en el servicio anteriores al inicio de la prestación con las nuevas entidades adjudicatarias.
15. Acceder a la aplicación informática de que disponga la Comunidad de Madrid en materia de dependencia, manteniendo actualizada constantemente la información referente a la gestión del servicio, registrando y grabando los movimientos que se produzcan, tales como visados de altas, bajas y cualquier modificación que afecte al servicio, en un periodo no superior a cinco días desde que se produzcan las alertas.

La demora en la actualización de la información y de las incidencias correspondientes que pueda incidir negativamente en la gestión adecuada de procedimientos o comprobaciones, así como estadísticas y evaluaciones, podrá dar lugar a la imposición de penalidades.



La entidad adjudicataria deberá asumir los requerimientos técnicos que resulten precisos para poder acceder a la aplicación de que dispone la Comunidad de Madrid.

Adicionalmente, en el supuesto de que así se requiera por parte de la Comunidad de Madrid, la entidad adjudicataria facilitará la integración de su aplicación informática de gestión del servicio con la aplicación de que disponga la Comunidad de Madrid en materia de dependencia, conforme a los requerimientos técnicos que se indiquen por parte de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, con el fin de lograr la inmediata transmisión de información entre ambos sistemas.

16. Coordinar con la Comunidad de Madrid e impulsar cualesquiera actuaciones de promoción, divulgación e información relativas al Servicio de Teleasistencia, de forma previa a su puesta en marcha por parte de la empresa adjudicataria. La empresa comunicará a las personas usuarias y a las personas cuidadoras cualesquiera acciones formativas elaboradas por la Comunidad de Madrid, a través de medios propios o en colaboración con otras Administraciones o entidades privadas.
17. Mantener con los Centros Municipales de Atención Social Primaria correspondientes al territorio adjudicado, durante el periodo de vigencia del contrato, las relaciones de coordinación y colaboración adecuadas para mejorar y asegurar la atención de las personas usuarias de acuerdo con los protocolos que establezca el órgano competente en materia de dependencia.
18. Establecer coordinación con Atención Social Primaria en la difusión de campañas, acciones y protocolos de actuación que pudieran suscribirse.
19. Asegurar la calidad del servicio y la satisfacción de las personas usuarias, mediante el cumplimiento de los estándares, indicadores y compromisos de calidad establecidos en el Anexo correspondiente del presente pliego. La entidad adjudicataria, a efectos de control de calidad, vendrá obligada facilitar a la Comunidad de Madrid la información relacionada en el mismo, con la periodicidad que se señala.
20. Reportar al órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid las incidencias relevantes que afecten al servicio, sin perjuicio del registro y control correspondiente de todas aquellas otras que se produzcan, dentro de un plazo máximo de veinticuatro horas desde su recepción.

Asimismo, se dará respuesta a aquellas reclamaciones e incidencias recibidas por la Comunidad de Madrid en relación a la prestación del servicio. A efectos de su resolución y tratamiento, se establecerá la oportuna coordinación entre la empresa prestadora del servicio y la Comunidad de Madrid, conforme a los protocolos de actuación que se adopten y garantizando en todo caso un tiempo máximo de respuesta de tres días hábiles por parte de la entidad adjudicataria.

21. Informar a la persona usuaria de los canales para elevar reclamaciones, sugerencias o felicitaciones.
22. Remitir a la Comunidad de Madrid la facturación correspondiente a los servicios prestados, con periodicidad mensual, en el plazo de los cinco primeros días naturales del mes siguiente al facturado, en la forma y por los medios que ésta determine. Dicha remisión se sujetará a los modelos normalizados proporcionados



por la Comunidad de Madrid, que contendrán información económica y de gestión del servicio, a efectos de su control y seguimiento.

Con carácter previo a la presentación telemática de la factura, el informe normalizado de facturación será revisado y validado por el órgano competente en materia de Dependencia, quien hará las oportunas comprobaciones con los datos obrantes en los sistemas y registros administrativos.

23. Elaborar la memoria anual de gestión del Servicio, conforme a los modelos normalizados proporcionados por la Comunidad de Madrid y con el contenido mínimo que esta determine. El documento se remitirá en la forma y por el medio que determine la Comunidad Autónoma, en la segunda quincena del mes de enero del año siguiente al de evaluado. En caso de finalización del contrato anterior al fin de ejercicio, la memoria de Servicio deberá remitirse en los quince días posteriores a la fecha de finalización.
24. Recibir y hacerse cargo de los dispositivos (terminales fijos y móviles, UCR y otros dispositivos periféricos o auxiliares) existentes en los domicilios al inicio de este contrato.
25. Recibir y hacerse cargo de los nuevos dispositivos correspondientes al lote adjudicado. La entrega se realizará en el plazo y lugar designado al efecto por la Comunidad de Madrid, propietaria y tenedora inicial de los mismos. En todo caso, la entrega deberá ser anterior al inicio de la ejecución del contrato.
26. Garantizar el suministro, instalación domiciliaria, configuración, mantenimiento técnico, reparación y retirada de los terminales, equipos y dispositivos de Teleasistencia. Se incluye, en particular, el mantenimiento preventivo y correctivo de todo el parque de dispositivos, para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
27. Proveer los dispositivos necesarios en aquellos supuestos en que los proporcionados por la Comunidad de Madrid resulten insuficientes para atender las demandas de las personas usuarias y la prestación íntegra del servicio con los medios suficientes, o las reposiciones necesarias del equipamiento tecnológico excedan el inventario asignado. Esta provisión afectará tanto a los dispositivos básicos y obligatorios para todas las altas, como a aquellos específicos que correspondiera asociar sólo a determinados perfiles de atención.

Los dispositivos adicionales adquiridos deberán reunir las mismas especificaciones y características técnicas que los proporcionados por la Comunidad de Madrid, y en todo caso garantizar la idéntica captación y transmisión de datos, así como la interoperabilidad con los restantes dispositivos y plataformas de gestión e información, tanto propias como las desarrolladas por la Comunidad de Madrid, en las condiciones exigidas en el presente pliego. Desde un punto de vista tecnológico, no impondrá limitaciones al acceso de tecnología de diferentes marcas y/o protocolos, garantizando la implementación de estándares.

Dichos dispositivos, que no supondrán una contraprestación adicional, serán propiedad de la empresa adjudicataria, sin integrarse en el parque móvil de la Comunidad de Madrid, pero vinculados al Servicio de Teleasistencia durante toda la duración del presente contrato y sus prórrogas, o en su caso, hasta el límite de su vida útil si es inferior.



28. Garantizar el proceso de digitalización del Servicio de Teleasistencia a través de la transición del modelo analógico al modelo digital, en cumplimiento de los siguientes plazos e hitos:
- 50% de los dispositivos digitales instalados y operativos en el plazo de 1 mes desde el inicio de la ejecución del contrato.
  - 50% de los dispositivos digitales instalados y operativos en el plazo de 2 meses desde el inicio de la ejecución del contrato.
29. Disponer del equipamiento básico necesario para el desarrollo de los trabajos contratados, incluyendo la disponibilidad de equipos informáticos y telemáticos, así como programas informáticos de gestión económica y técnica, para el equipo técnico de la entidad, con nivel software/hardware suficientes que permita operar en un *hosting* en Internet.
30. Disponer de una aplicación informática para la gestión del Servicio de Teleasistencia, que recoja todas las cuestiones previstas en los pliegos y relacionadas con la gestión y prestación del servicio.

Esta aplicación informática deberá permitir el acceso en todo momento y en tiempo real por parte de los técnicos de la Comunidad de Madrid debidamente autorizados a efectos de realizar el seguimiento de la correcta gestión del servicio y poder auditarlo.

La aplicación informática dispondrá de los elementos de seguridad necesarios que impidan la modificación de los datos una vez registrados y contemple todas las características técnicas para asegurar el cumplimiento de los requerimientos legales de acuerdo con lo establecido en Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos -RGPD-) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDPGDD) y demás normativa de aplicación en materia de protección de datos y seguridad de la información.

Aún en el supuesto de que un tercero sea el proveedor de la aplicación informática de gestión del servicio, la entidad adjudicataria será la responsable de garantizar que la Comunidad de Madrid y, en su caso, la entidad que ésta contrate a tal fin, pueda llevar a cabo tareas de comprobación y verificación de la integridad de la información y de que no ha sido alterada ni manipulada

31. Facilitar al personal que designe el órgano competente en materia de dependencia los permisos y conocimientos necesarios para el acceso a la aplicación informática de gestión y consulta de la información.
32. Proporcionar durante toda la vigencia del contrato, el software necesario para el completo desarrollo del servicio y todos los fines objeto del contrato, así como las licencias necesarias tanto para los trabajadores de la empresa adjudicataria como los de la Comunidad de Madrid, en garantía de la correcta prestación del servicio. Las licencias proporcionadas dispondrán de soporte y garantía del fabricante durante toda la vigencia del contrato y sus posibles prórrogas.



33. Disponer de los medios técnicos y asumir los desarrollos de integración para que la plataforma tecnológica de Teleasistencia se comunique con cualquier servicio para las tareas de coordinación, que permitan la interconexión e integración de sus sistemas con los de la Comunidad de Madrid.
34. Garantizar la interoperabilidad de los dispositivos y plataformas propias con aquellas que sean diseñadas e implementadas por la Comunidad de Madrid, a efectos de la consecución de los objetivos y finalidades previstas en el presente pliego.

Se exigirá la adecuación continua de los sistemas de información de las empresas a las características técnicas y requerimientos funcionales exigidos por la Comunidad de Madrid, a efectos de intercambio y seguridad de los datos. Deberán, asimismo, asumirse los mecanismos técnicos que indique la Comunidad de Madrid para el traspaso y la incorporación de la información contenida por la empresa adjudicataria a los sistemas informáticos públicos.

35. Enviar los datos obtenidos a través de los distintos sensores integrados en los dispositivos de Teleasistencia Avanzada instalados y la información gestionada y recogida por la Central de Alarmas, así como los programas de actuación desarrollados en atención a dichos datos y perfiles; al interés de crear y adecuar el marco de actuación administrativa del servicio, que garantice la consecución de los objetivos y finalidades previstas en el presente pliego. Los reportes de información interesados por la Comunidad de Madrid se adecuarán a la periodicidad, forma y medios que esta determina.
36. Cumplir con las ratios de personal señalados en el presente pliego, así como con la normativa en materia laboral que resulte de aplicación a las relaciones entre la entidad adjudicataria y el personal adscrito a la prestación del servicio.
37. Disponer, durante las 24 horas del día, y los 365 días del año, de personal adecuado y suficiente para mantener cubiertas todas las necesidades de las personas usuarias derivadas de la prestación del servicio, y garantizar el cumplimiento de los indicadores y compromisos de calidad establecidos en el presente pliego.
38. Proveer de Equipos de Protección Individual a sus trabajadores/as, en particular, en caso de situaciones excepcionales en los que esté indicado su uso, de acuerdo con los criterios establecidos por las autoridades competentes.
39. Impartir periódicamente a su personal la necesaria formación sobre el servicio a prestar. Especialmente, deberá obtenerse una formación específica y continuada en las áreas de intervención coincidentes con los distintos verticales y programas de actuación, tales como soledad no deseada, envejecimiento activo y habilitación funcional, hábitos saludables, detección y prevención de casos de maltrato a personas dependientes, estimulación cognitiva, y apoyo a la persona cuidadora. Todo ello deberá complementarse con modalidades y estrategias de formación en materia de inteligencia artificial, *big data*, y otras tecnologías de vanguardia (dispositivos, análisis de datos...). Asimismo, se proporcionará la necesaria formación y concienciación en el cumplimiento de las responsabilidades derivadas del tratamiento de datos de carácter personal.
40. Identificar adecuadamente, incorporando la imagen corporativa, señas gráficas, logotipos, signos y otras leyendas normalizadas de la Comunidad de Madrid, todos los materiales técnicos o tecnológicos que la entidad contratista pone a disposición de la atención directa de las personas usuarias del servicio (terminales domiciliarios,



UCR, dispositivos periféricos....), las UMO y vehículos asignados al mismo, los uniformes y acreditaciones del personal que acude a los domicilios, así como la documentación de gestión del servicio.

41. Asumir la locución que establezca la Comunidad de Madrid, ante la pulsación desde el terminal del domicilio y mientras se establece comunicación con el Centro de Atención, así como la de identificación de los/las operadores/as ante cualquier llamada y del servicio como "Servicio de Teleasistencia Avanzada de la Comunidad de Madrid" en todas las comunicaciones producidas entre la empresa contratista y la persona usuaria del mismo.
42. Poner a disposición de las personas usuarias y de sus familiares un número de teléfono de atención gratuito, operativo durante las 24 horas del día, los 365 días del año.
43. Garantizar que el personal adscrito al Servicio trata con el debido respeto y decoro a las personas usuarias, transmitiendo confianza en el mismo, así como una clara puesta a disposición e interés por la resolución de sus demandas y de las de sus familiares, favoreciendo en todo momento una buena relación con las personas, y eludiendo cualquier conflicto que pudiera surgir.
44. Ofrecer la formación suficiente y adecuada sobre el uso, manejo y funcionalidades de los dispositivos de Teleasistencia instalados, así como la posterior atención permanente, tanto a las personas usuarias como a sus familiares o vecinos cercanos a las mismas.
45. Dar cumplimiento a las previsiones del pliego en cuanto a la recepción y gestión de llamadas, atenciones domiciliarias, y cualesquiera otras actuaciones derivadas del servicio objeto del presente contrato, especialmente las sujetas a una intervención acotada por tiempos máximos y mínimos.
46. Cumplir con la normativa de aplicación en materia de Servicios Sociales, Atención a la Dependencia, Protección de Datos de Carácter Personal y cualesquiera otras que incidan o se relacionen directa o indirectamente con la prestación del Servicio y los dispositivos instalados.

La entidad adjudicataria deberá acreditar mediante declaración responsable anual que el servicio objeto del contrato ha sido desarrollado respetando las normas sociolaborales vigentes en España y en la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo.

47. Garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en el RGPD, y en relación con el artículo 4.8 del RGPD, así como en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y demás disposiciones que en materia de protección de datos se encuentren en vigor en la fecha de adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia, en lo referente al tratamiento de datos de carácter personal, así como a formar e informar a su personal en las obligaciones que tales normas conlleven.

La información y documentación obtenidas por la entidad adjudicataria con ocasión de la ejecución del contrato son propiedad de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, y sólo podrán ser utilizadas a los meros efectos del



cumplimiento de dicho contrato, quedando prohibidos cualquier otro uso, la conservación de copias y la cesión, total o parcial, a terceros.

La entidad adjudicataria, así como todas las personas que participen a su cargo en la ejecución de las prestaciones contratadas, guardarán secreto profesional sobre las informaciones, documentos y asuntos a que tengan acceso o conocimiento por causa del contrato, incluso tras la extinción del mismo. Una vez extinguido este, la información y documentación obtenidas deberán ser puestas a disposición de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, destruyendo acto seguido el contratista las que quedaren en su poder, con independencia de su formato de soporte.

48. Para el supuesto del ejercicio del derecho de huelga del personal del Servicio de Teleasistencia para dependientes, se prestarán los servicios mínimos, en el porcentaje que la autoridad competente determine para cada grado, al ser considerado un servicio esencial.

Las empresas deberán adoptar las medidas necesarias para llevar a efecto los servicios mínimos de acuerdo con la legalidad vigente. En particular, requerirán a la mayor brevedad, de modo individual y fehaciente, a todos los trabajadores que designen para cubrir los servicios mínimos previstos.

49. Cuantas otras obligaciones se deriven de lo previsto en el presente pliego y en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

## **Cláusula 6ª. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO.**

### **6.1. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA**

Sin perjuicio de los derechos de las personas usuarias de Servicios Sociales recogidos en el artículo 5.2. de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia serán titulares de los siguientes derechos:

- 1) Recibir información clara y detallada del servicio que va a recibir, así como sus derechos y obligaciones.
- 2) Recibir la prestación de Teleasistencia con la máxima diligencia y ser informadas, con la antelación suficiente, de cualquier modificación en las condiciones del Servicio.
- 3) Recibir una atención correcta y respetuosa, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, preservando su intimidad.
- 4) Estar informadas de manera completa y a decidir su incorporación o no, a estudios o investigaciones clínicas, sabiendo que pueden negarse a ello sin que esto represente ninguna clase de discriminación por parte del personal del Servicio.





- 5) A que la decisión de la persona usuaria prevalezca sobre la opinión de la familia y los profesionales, siempre que no contravenga los principios jurídicos y éticos y de la práctica profesional.
- 6) Tener garantizada la protección de sus datos personales, así como el derecho a su acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- 7) Tener garantizada la seguridad en la custodia de las llaves del domicilio.
- 8) A hacer uso del sistema de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Comunidad de Madrid concernientes al funcionamiento o mejora del Servicio, así como a recibir respuesta sobre las mismas.
- 9) A cesar en la utilización del servicio por voluntad propia.
- 10) A una asistencia individualizada acorde con sus preferencias y necesidades específicas siguiendo un modelo de atención centrada en la persona.

## **6.2. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA**

Sin perjuicio de las obligaciones de las personas usuarias de Servicios Sociales recogidos en el artículo 6 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia tendrán las siguientes obligaciones:

- 1) Facilitar y comunicar toda la información necesaria para la óptima prestación del servicio, informando de cualquier variación que se produzca en su situación personal, familiar, social y sanitaria, que pudiera afectar a las condiciones de la prestación del servicio. En el supuesto de cambio de domicilio, deberán comunicar y adjuntar el certificado de empadronamiento que lo acredite.
- 2) Permitir la instalación del terminal y, en su caso, de los periféricos, en su domicilio. Mantenerlos en el domicilio, hasta el día de su retirada por el personal autorizado.
- 3) Autorizar el uso de datos personales para la gestión y evaluación del Servicio.
- 4) Facilitar el acceso al domicilio del personal que, debidamente acreditado, acuda al mismo para valorar el tipo de intervención que pueda ser necesaria y su seguimiento posterior.
- 5) Garantizar la posibilidad de acceso al domicilio en caso de emergencia. Para ello se hará entrega a la entidad prestataria de una copia completa de las llaves de acceso. En el supuesto de que la persona usuaria no quiera hacer la entrega de las llaves de su domicilio, suscribirá un documento en el que se indicará además de esta circunstancia, los datos de contacto de al menos una persona de su entorno más cercano que disponga de las llaves del mismo.
- 6) Asimismo, firmará un documento donde asuma las consecuencias que pueden derivarse de su decisión de no entregar las llaves y en el que se exima tanto a



la Administración, como a la entidad que presta el servicio, de cualquier responsabilidad en la reparación de los daños que se puedan producir en el acceso forzoso al domicilio por situación de emergencia.

- 7) Informar a las empresas prestadoras del Servicio, de cualquier cambio en el operador de telefonía.
- 8) Hacer un uso adecuado del Servicio, así como de los dispositivos y los elementos asociados.
- 9) Facilitar al personal de teleasistencia el acceso al domicilio en las condiciones adecuadas para la prestación del Servicio, así como los medios necesarios para su realización.
- 10) Comportarse con corrección, respeto y cordialidad en el trato con las personas que atienden el Servicio, respetando los cometidos asignados y sus funciones profesionales.
- 11) Comunicar con antelación los traslados fuera del domicilio que impidan la prestación del Servicio conforme a su planificación individualizada, salvo causa justificada, así como los regresos al mismo.
- 12) En caso de desear renunciar al Servicio, comunicarlo a las empresas prestadoras del mismo, facilitando la retirada de los dispositivos y la recepción de las llaves de su domicilio, en su caso.

## **Cláusula 7ª. GESTION DE CALIDAD Y PROTOCOLOS DE ATENCION DEL SERVICIO**

### **7.1. CALIDAD DEL SERVICIO**

En su proyecto técnico, las entidades licitadoras especificarán su plan de gestión de calidad, comprometiéndose a cumplir con los indicadores de calidad que se establecen en este pliego, desde la recepción de la orden de alta hasta la baja en el Servicio. Asimismo, incluirán la propuesta que permita evaluar el nivel de satisfacción de las personas usuarias y cada uno de los protocolos de atención y gestión del Servicio.

El plan de calidad contemplará, al menos, los siguientes apartados:

- a) Sistema de calidad del Servicio: Política de calidad, objetivos, organización y funcionamiento.
- b) Verificación del cumplimiento y medición de los indicadores de calidad.
- c) Análisis de resultados y elaboración de propuestas de mejora continua del Servicio

La digitalización de los dispositivos y tecnología de teleasistencia va a permitir procesar de forma masiva los datos y realizar un tratamiento integral de toda la información proveniente de la persona usuaria y de su entorno y con ella, digitalizar los procesos de atención.



Las entidades adjudicatarias deben habilitar el acceso, vía web, a la Comunidad de Madrid a la plataforma de gestión para la consulta de información y la verificación de los indicadores exigidos en este pliego.

El Plan de Calidad deberá definir, como mínimo, los siguientes contenidos:

- Políticas y normas internas.
- Objetivos y estrategias
- Definición de la organización: organigrama, responsabilidades y funciones.
- Definición del sistema de gestión de la calidad:
  - Gestión por procesos,
  - Sistema de medida: cuadro de indicadores e instrumentos de recogida
  - Sistema de evaluación y mejora.
- Definición del sistema de auditoría interna y revisión del sistema.
- Documentación y sistema de gestión y control de la documentación.

El Plan de Calidad debe incorporar todos los indicadores y especificaciones que se incluyen en este pliego en relación a la gestión de calidad.

Dicho plan debe ser entregado a la Comunidad de Madrid en un periodo no superior a tres meses desde el inicio efectivo del contrato y será la base sobre la que se efectuará el control de calidad.

El Plan de Calidad del adjudicatario debe ser un instrumento vivo que permita mejorar continuamente la calidad del servicio, por lo tanto, anualmente actualizará su contenido para adaptarse a la evolución del servicio y la demanda con los cambios y mejoras de la calidad que se puedan haber producido o que se planteen para un futuro.

## 7.2. ESTÁNDARES DE CALIDAD

La empresa adjudicataria deberá cumplir con estos estándares de calidad exigidos, los cuales serán analizados y evaluados periódicamente por la Comunidad de Madrid, con el objetivo de asegurar el correcto cumplimiento de la prestación de los diferentes servicios.

Los sistemas de información de la empresa deberán generar automáticamente el valor de los indicadores. Los datos deben estar accesibles mediante los sistemas de información, como mínimo, en los siguientes formatos:

- Indicadores mensuales de calidad.
- Informe de calidad trimestral.
- Informe de calidad anual: incluido en la memoria anual.

Los incumplimientos de las obligaciones relacionadas con los objetivos y estándares de calidad darán lugar a la imposición de penalidades en los términos que dispone el Pliego de Cláusulas Administrativas, previa instrucción del correspondiente expediente a dichos efectos. Cualquier alteración del sistema de información con el fin de encubrir incumplimientos en la calidad del servicio será también considerada un incumplimiento, de acuerdo con el régimen de penalidades establecido en el pliego de cláusulas particulares administrativas.



### 7.3. SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD

La Comunidad de Madrid, establecerá las medidas adecuadas para hacer un seguimiento y control del cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en esta cláusula. No obstante, esta Administración podrá delegar, mediante una contratación, a una empresa externa el control de la calidad de la prestación del Servicio de Teleasistencia y las entidades adjudicatarias estarán obligadas a ofrecer a dicha empresa toda la información y datos que se recogen en el presente pliego y facilitar la actividad de control de gestión de calidad de la misma.

Anualmente se exigirá la presentación del Certificado de Calidad en vigor, tales como ISO, AENOR o cualquier otro reconocido por la Entidad Nacional de Acreditación u organismo similar de los Estados miembros de la Unión Europea, expedidos a la empresa por la prestación de servicios relacionados con la atención domiciliaria a personas mayores en el marco del contrato

Se acreditará mediante la presentación de copia de dicho certificado, que acredite la calidad certificada de los requisitos mínimos que debe cumplir la prestación del Servicio de Teleasistencia para garantizar que las personas reciban un servicio de calidad, al que deberá acompañarse el informe de auditoría interna.

### Cláusula 8ª. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO

La entidad adjudicataria deberá presentar en el plazo de tres meses desde la fecha de formalización del contrato los correspondientes protocolos de actuación. Estos protocolos deberán ser autorizados y validados por el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid, que podrá introducir las modificaciones que resulten necesarias al objeto de garantizar la homogeneización del servicio.

Los costes de las actuaciones que se tengan que llevar a cabo para implementar estos protocolos, así como los medios personales y materiales asociados, deberán ser asumidos al 100% por la empresa adjudicataria.

Las empresas adjudicatarias deberán desarrollar, como mínimo, los siguientes protocolos de gestión y atención. Éstos deberán ser previamente autorizados por la Comunidad de Madrid, que podrá introducir las modificaciones que resulten necesarias al objeto de garantizar la homogeneización del servicio.

#### 8.1. PROTOCOLOS DE GESTIÓN:

1. Protocolo de inicio y alta en el servicio: primera llamada de contacto, franja horaria de visita domiciliaria, rellamada por no contacto, recogida de información, familiarización con los dispositivos del servicio, recogida de información de la persona usuaria (datos personales, familiares/contactos, sociosanitarios, etc.) y entrega de documentación, entre otros.
2. Protocolo de gestión de las ausencias, suspensiones temporales y bajas en el servicio: actuaciones, seguimiento, gestión de incidencias y programación de visita domiciliaria para retirada en caso de baja de los dispositivos instalados en el domicilio.



3. Protocolo de instalación y seguimiento de los dispositivos instalados en el domicilio de la persona usuaria en función de sus necesidades y expectativas, criterios de valoración de cada uno de los dispositivos conforme a lo establecido en este pliego, etc.
4. Protocolo de visita domiciliaria de seguimiento por el profesional de referencia según el perfil de riesgo social: evaluación de los objetivos programados y verificación de los cambios en la situación sociosanitaria, necesidades y en su caso identificación de situaciones de vulnerabilidad tanto de la persona usuaria como de su entorno sociofamiliar.
5. Protocolo de reposición y mantenimiento del servicio. Identificación de las averías, incidencias y disfunciones que afecten tanto al centro de atención como a los dispositivos tecnológicos del servicio y la resolución de estas, primer contacto y visita domiciliaria. Software de gestión de los avisos técnicos del sistema y de las averías comunicadas por la persona usuaria o persona de contacto/familiares.
6. Protocolo de atención y seguimiento de las llamadas de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Codificación e identificación de las incidencias expresadas por las personas usuarias o personas de contacto/familiares. Software de gestión, tratamiento, análisis y explotación masiva de la información con el objetivo de formular propuestas de mejora en cada una de las áreas y tipo de incidencia de que se trate.
7. Protocolo de gestión de las alarmas sin respuesta: que mejore lo establecido en este pliego, actuaciones, seguimiento, activación UMO y otros profesionales del Servicio según perfil de la persona usuaria.
8. Protocolo de asesoramiento telefónico relacionado con cuestiones de interés para las personas usuarias del servicio: médico, social, nutricional, domótica, etc.

Estos protocolos deberán formar parte del proyecto técnico de la entidad licitadora.

## **8.2. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA:**

- Protocolos de actuación vinculados al vertical “Soledad no deseada”.
- Protocolos de actuación vinculados al vertical “Ejercicio físico”.
- Protocolos de actuación vinculados al vertical “Hábitos saludables”.
- Protocolos de actuación vinculados al vertical “Apoyo”.
- Protocolos de actuación vinculados al vertical: “Maltrato”.
- Protocolos de actuación vinculados al vertical: “Estimulación cognitiva”.
- Protocolos de actuación vinculados al vertical: “Apoyo a las personas cuidadoras”.

Estos protocolos deben incluir al menos la siguiente información:

- Definición de la situación a atender.





- Participación de las personas
- Objetivos.
- Actuaciones: proceso de actuación y activación de medidas.
- Niveles de protección: medios a emplear
- Indicadores de evaluación: indicadores de impacto.
- Barreras o dificultades encontradas
- Mejoras detectadas

La Comunidad de Madrid se reserva el derecho a establecer otros protocolos, en materias tales como de coordinación sociosanitaria, coordinación con el servicio de ayuda a domicilio, etc...así como fijar términos y condiciones de los mismos, con la finalidad de homogeneizar datos de la red de servicios.

### **Cláusula 9ª. CLÁUSULAS SOCIALES**

1. La entidad adjudicataria deberá acreditar mediante declaración responsable anual la obligación de que el servicio objeto del contrato ha sido producido y se ha desarrollado respetando las normas sociolaborales vigentes en España y en la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo.

2. Las prescripciones técnicas de este contrato han sido redactadas teniendo en cuenta la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con diversidad funcional, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal para todas las persona, tal y como son definidos estos términos en el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre (TRLGDPD).

3. En la determinación del precio del contrato se ha tenido en cuenta el Convenio Marco de Dependencia vigente, con las tablas salariales correspondientes. La oferta económica deberá ser adecuada para que el adjudicatario haga frente a todos los costes derivados de la aplicación de los Convenios Colectivos que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora de los Convenios más los costes de Seguridad Social.

4. En toda la documentación, publicidad, imagen o materiales que sean necesarios para la ejecución del contrato y que se aporten a las personas usuarias deberá hacerse un uso no sexista ni edadista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria o estereotipos y fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad. Dichos documentos deberán ser siempre presentados previamente a la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia para su revisión y aprobación.

5. La entidad adjudicataria tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y de salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir de manera rigurosa los riesgos que puedan afectar a la vida, integridad y salud de las personas trabajadoras.

Así mismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
- La formación e información en materia preventiva a las personas adscritas a la ejecución del contrato.





- El justificante de la entrega de equipos de protección individual que, en su caso, sean necesarios.

La empresa adjudicataria deberá acreditar anualmente el cumplimiento de estos extremos mediante la documentación que corresponda en cada caso.

6. La entidad adjudicataria deberá acreditar mediante declaración responsable la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la entidad adjudicataria principal, destinado a la ejecución del contrato.

Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación se exigirá a la entidad adjudicataria al inicio de la ejecución del contrato la presentación de una declaración responsable en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

Dicha declaración deberá realizarse trimestralmente a lo largo de toda la ejecución del contrato.

#### **Cláusula 10ª. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Las entidades adjudicatarias se comprometerán a cumplir las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, así como en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y cualquier otra normativa que pueda sustituir, modificar o complementar a la mencionada en materia de protección de datos de carácter personal durante la vigencia del presente contrato.

En particular, las entidades se comprometerán a respetar el deber de confidencialidad, y las limitaciones en su caso marcadas por la normativa de aplicación, sobre cualquier información a la que se tenga acceso en la realización de actividades objeto de este contrato, salvo aquella información que deba ser pública según lo establecido en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid.

El tratamiento de los datos del presente contrato queda sometido a la normativa anteriormente citada, así como a la vigente en cada momento, en materia de protección de datos personales y seguridad de la información, en los términos dispuestos en el Anexo IV del presente pliego.

#### **Cláusula 11ª. PLAN DE TRANSICIÓN Y DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO**

Las entidades licitadoras deberán incluir en su proyecto técnico un protocolo de transición y devolución del Servicio. Deberá elaborarse minimizando los posibles impactos en la calidad del Servicio y deberá contemplar, tanto la transición del Servicio en el momento del inicio del presente contrato como a su finalización.

La Comunidad de Madrid podrá imponer la introducción de las modificaciones necesarias en el protocolo para asegurar el adecuado cumplimiento del contrato en los términos establecidos en el mismo.





### 11.1. TRANSICIÓN DEL SERVICIO

Se establece un período de transición, que tendrá una duración máxima de 45 días naturales, a contar desde la fecha de formalización del presente contrato.

Durante este período de tiempo se realizarán cuantas actuaciones resulten necesarias para llevar a cabo el completo traspaso del Servicio, de forma que quede garantizada la continuidad de su prestación.

En el plan de transición, las entidades que resulten adjudicatarias del presente contrato deberán cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

- a) Aceptar la cesión y portabilidad de las líneas telefónicas programadas en la actualidad, en los terminales del Servicio de Teleasistencia. Con esta actuación, se pretende minimizar el impacto del cambio entre entidades prestadoras, de forma que quede garantizada la continuidad en la prestación del servicio a las personas usuarias del Servicio.
- b) Aceptar la transferencia de la información generada por este Servicio, hasta la fecha de inicio del presente contrato. En esta transferencia de la información también se incluirán los expedientes en soporte papel.
- c) Recibir las llaves de las personas usuarias que el Servicio tiene en custodia.

A tal efecto, para gestionar el proceso de transición, se creará un Comité de Coordinación, con la siguiente composición:

- Responsables designados por la Dirección General de Atención al Mayor y la Dependencia.
- Responsables de las entidades que resulten adjudicatarias de este contrato.

Dicho Comité de Coordinación planificará las actuaciones necesarias para que la transición sea lo más efectiva y segura posible.

Para ello, se reunirá tantas veces como se considere necesario, a lo largo del periodo de transición mencionado.

### 11.2. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

Las entidades adjudicatarias deberán presentar, a la Comunidad de Madrid, en un plazo de 6 meses antes de la fecha de finalización del presente contrato, una propuesta de plan de devolución del Servicio para el momento en que finalice el mismo.

Dicho plan, entre otras acciones, recogerá los requisitos que deberán ser exigidos a las futuras entidades adjudicatarias, para completar la correcta transferencia tecnológica y de información.

La Comunidad de Madrid puede imponer la introducción de las modificaciones necesarias en el plan, para asegurar el adecuado cumplimiento del contrato en los términos establecidos en el mismo.

No obstante, las entidades adjudicatarias de este contrato se deben adaptar a las tecnologías que surjan a lo largo del periodo de vigencia del contrato, que faciliten la correcta transferencia del Servicio.

Las entidades adjudicatarias deberán comprometerse a lo siguiente:

- a. Cesión y portabilidad de las líneas telefónicas programadas en los terminales del Servicio de Teleasistencia cuando finalice el presente contrato.





- b. Transferir la información generada por este Servicio, hasta la fecha de finalización del presente contrato, a la plataforma informática o servidor que determine la Comunidad de Madrid.
- c. Entregar las llaves de las personas usuarias, que el Servicio tiene en custodia, por el sistema que la Comunidad de Madrid considere más efectivo, a efectos de garantizar la continuidad del Servicio y la seguridad en la recepción de las mismas por la entidad adjudicataria entrante.
- d. Cancelar los datos de las personas usuarias “no activos” que no se hubieran transferido, así como el bloqueo de los que, por las fechas de los mismos, deban conservarse por el periodo de tiempo necesario para atender a reclamaciones o acciones judiciales y solo a disposición de jueces y tribunales.
- e. Proceder a la destrucción fehaciente de todos aquellos soportes de información, con independencia de su formato, y de llaves de domicilios que, debido al tiempo transcurrido, no proceda conservar a efectos de archivo, ni hacer entrega a las entidades que, en su caso, resulten adjudicatarias en el nuevo contrato del Servicio de Teleasistencia.



## ANEXO I. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS TERMINALES Y DISPOSITIVOS ASOCIADOS AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA AVANZADA

### TERMINALES DIGITALES FIJOS

1. Deben ser compatibles con SCAIP. Los respectivos adjudicatarios deberán poner sus protocolos IP (conformes a la norma SCAIP) a disposición de la administración contratante por si fuera preciso compartirlo con los diseñadores del software de gestión del Servicio de Teleasistencia, en caso de que no se logre la plena integración de partida y haya que realizar ajustes. Asimismo, se pondrán a disposición APIs escalables que faciliten la conexión entre aplicaciones y dispositivos.
2. Deberán permitir la conmutación automática de protocolo de comunicación para que la persona usuaria no tenga ninguna interrupción de servicio debido a incidencias en la comunicación. Asimismo, estos dispositivos terminales contarán con capacidad de programación remota para hacer actualizaciones sobre el conjunto de forma eficaz e independiente del fabricante.
3. Deber contar con conectividad vía radio de 869 Mhz para la comunicación con sensores, así como Bluetooth para la futura conexión con sensores biomédicos.
4. Debe de ser escalable con un entorno de desarrollo Open de código abierto, que dispone de multitud de plugins o actualizaciones que se van añadiendo según las necesidades detectadas para ampliar las funcionalidades.
5. Debe permitir la conexión tanto analógica como digital, con posibilidad de conexión mediante tarjeta SIM global de cualquier operador de telefonía, y podrá conmutar automáticamente al proveedor de telecomunicaciones.
6. Deberá tener capacidad de conectividad respecto a las comunicaciones como mínimo vía Ethernet, WIFI, así como 2G, 3G y 4G con conmutación automática y con posibilidad de transmitir voz sobre LTE en 4G.
7. Debe ser accesible, de fácil comprensión y manejo y cumplir con las especificaciones técnicas en vigor.
8. Debe disponer de pulsadores o botones de llamada diferenciables entre sí por sus características de color, tamaño, texto, relieve, símbolo o forma en función de las necesidades y capacidades de la persona usuaria.
9. El terminal debe poder ser activado mediante voz para las personas usuarias con limitaciones físicas o de movilidad que lo necesiten.
10. Debe tener capacidad de indicar acústica y visualmente la pre-alarma en el terminal de la persona usuaria y el progreso de la transmisión de la alarma al centro de atención tras la pre-alarma.
11. Debe indicar visualmente, de manera diferenciada, su estado de normal funcionamiento y, al menos, los estados de corte de línea telefónica, corte de suministro eléctrico y baja batería del terminal. Debe ofrecer también la posibilidad de generar estas indicaciones de forma sonora. Asimismo, debe permitir a la persona usuaria la cancelación de la señal acústica tras su reconocimiento, aunque ello no tendrá efecto sobre la transmisión de las alarmas técnicas a la central receptora.



12. Debe disponer de un altavoz y un micrófono de alta sensibilidad, de forma que se permita la escucha de la conversación de la persona usuaria desde cualquier lugar del domicilio mediante un sistema manos libres. Debe permitir comunicaciones por voz con una gama de frecuencias cuyo límite superior sea como mínimo 7.000Hz para proporcionar una buena calidad de audio.
13. Debe poder complementarse con elementos adicionales, en situaciones en las que la cobertura no sea suficiente, en cualquier estancia del domicilio.
14. Debe tener un volumen de sonido controlable desde el centro de atención. Regulación de volumen con AGC (ajuste automático de ganancia).
15. Debe tener una batería recargable, de larga duración con un tiempo de espera de hasta 45 horas.
16. Debe permitir la conectividad a la integración en el servicio de prestaciones relacionadas con el internet de las cosas para funcionalidades en las que resulta necesario mantener la transmisión continua de la información, supervisión de hábitos y rutinas, domótica, control del estado de la persona mediante wearables y monitoreo de constantes, entre otras.
17. Debe estar permanentemente conectado a un portal o plataforma de gestión de terminales que facilite la supervisión online del funcionamiento del equipo (terminales y dispositivos vinculados al mismo) y su configuración de forma inmediata y en remoto, que permita comprobar y verificar en cualquier momento el estado del equipo (carga de batería, nivel de cobertura), identificar y notificar de forma inmediata eventuales incidencias (baja batería, interferencias de radio, test de radio de dispositivos,.), configurar de forma automática y en remoto los parámetros de un equipo y los dispositivos vinculados al mismo, y reprogramar un grupo de equipos de forma masiva e inmediata, sin necesidad de alarma/ aviso.
18. Debe estar programado para que, tras la activación, se inicie un corto periodo que no supere los 8 segundos, durante el cual se pueda anular la transmisión al centro de atención, si la pulsación ha sido realizada por error. El periodo de prealarma se debe señalar de forma accesible para la persona usuaria.
19. Debe disponer de sistemas de bloqueo para que, una vez activada la pulsación y recibida ésta en el centro de atención, la persona usuaria no pueda cortar ni liberar la línea telefónica.
20. Su programación y sus datos básicos deben residir en una memoria no volátil y susceptible de ser grabada, con el fin de almacenar privadamente los datos de identificación de la persona usuaria y del teléfono del centro de atención.
21. Debe aceptar la conexión fiable a cuantos dispositivos o sensores sean necesarios.
22. Debe tener la capacidad de priorizar cualquier comunicación por pulsación del terminal, dispositivos o aviso de sensores frente a otros tipos de comunicaciones telefónicas.
23. Debe repetir automáticamente la llamada en caso de no conseguir conectar con el centro de atención al primer intento, después de emitirse cualquier activación. Si aun así no se consigue comunicar con el centro de atención, 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.



24. Debe transmitir, en caso de fallo general de fluido eléctrico, el fallo de conexión a la red eléctrica en un periodo de tiempo aleatorio no superior a dos horas desde su detección, y siempre que ésta persista.

#### DISPOSITIVO DE CONTROL REMOTO (UCR)

1. Debe tener un diseño ergonómico, accesible y ser de dimensiones y peso reducido.
2. Debe disponer de un botón reconocible al tacto, de accionamiento sencillo y protegido contra activaciones accidentales.
3. Debe tener un sistema de confirmación de que la pulsación ha sido reconocida por el terminal, de forma que avise al usuario/a, de modo óptico, acústico o por vibración.
4. Debe tener un diseño de tipo reloj, pulsera o colgante. Debe ser antialérgico y no inflamable. Si la UCR es del tipo colgante al cuello, incorporará un mecanismo de auxilio frente a tensiones mecánicas (anti-estrangulamiento).
5. Debe ser hermético al agua (estanco) y cumplir los requisitos exigidos para el nivel de estanqueidad IP67. Debe tener sistema de seguridad para que la persona usuaria no pueda manipularla.
6. Debe tener un sistema de identificación, de forma que la pulsación del botón transmita al terminal un código diferenciable de los asociados a otras UCR o periféricos o sensores que puedan operar bajo el mismo terminal.
7. Debe tener un radio de acción suficiente, o contar con un sistema de amplificación, que garantice la cobertura en todo el domicilio.
8. Debe contar con batería de alta duración que garantice el funcionamiento durante un período mínimo de 4 años, siempre que se haya dado un uso correcto, tanto en mantenimiento como en pulsaciones (con 2 pulsaciones al día), si sólo tiene función de pulsador. En el caso de relojes, debe tener una batería de larga duración (más de tres días) y su recarga debe de ser accesible.
9. Debe realizar chequeos periódicos de funcionamiento para garantizar el buen estado de las baterías. En caso de mal estado enviará una señal codificada y diferenciada indicando la anomalía detectada.
10. Debe poder incorporar dispositivos complementarios, tales como GPS y detector automático de caídas.

#### TERMINALES DIGITALES MÓVILES

1. Se podrá utilizar en cualquier lugar, también en el domicilio donde funcionará como un terminal de teleasistencia convencional. Las llamadas entrantes se podrán responder y las llamadas de emergencia se realizarán a través de una conexión de voz con manos libres a un centro de llamadas de emergencia o a un familiar.



2. El terminal podrá realizar una llamada, enviar un SMS o enviar la posición del usuario/a a la central de atención del Servicio de Teleasistencia.
3. Deberá incluir la base de carga del terminal o estación de acoplamiento en domicilio.
4. Deberá poder ser activado por un botón de alarma.
5. Deberá contar con conexión de voz bidireccional con solo presionar un botón y permitir la realización de videollamadas.
6. Deberá tener seguimiento automático de actividad con botón de día programable y detección de inactividad.
7. Deberá estar habilitado para el uso de la red 2G, 3G o 4G.
8. Deberá tener la posibilidad de emitir con protocolo PASos.
9. Deberá tener localización precisa por GPS. Geolocalización y el seguimiento se pueden configurar a través de plataforma de gestión.
10. Deberá poder ser fácilmente monitoreado y administrado a través de plataforma de gestión de dispositivos.
11. Deberá ser compatible con accesorios.
12. Contará con función automática de casa/ausente.
13. Deberá presentar un diseño accesible y será fácilmente programable.

#### PERIFÉRICOS FUNCIONALES: DETECTORES DE MOVILIDAD / PASIVIDAD

Son dispositivos para controlar la actividad y/o inactividad de la persona. El detector de movimiento es un dispositivo de monitorización pasivo por infrarrojos que detecta el movimiento o su ausencia. El dispositivo puede detectar la inactividad, de modo que, si no se ha detectado movimiento dentro de una vivienda durante un período de tiempo predeterminado, se activará una alarma en la central de atención.

Presentarán al menos las siguientes características:

- Deberá instalarse y conectarse fácilmente con el terminal digital. Ligero y fácil de instalar, el detector de pared podrá colocarse en cualquier lugar sin necesidad de atornillar. Se podrá configurar de una forma rápida.
- El detector de movimiento inalámbrico con alarma deberá detectar la inactividad de las personas y también deberá registrar de forma fiable si una persona ha salido de una habitación o no.
- Solicitará ayuda en caso de un período inusual de inactividad
- Presentará opciones de montaje en suelo o pared.
- Contará con interruptor ON /OFF accesible, el cual podrá ser deshabilitado.
- Realizará medición regular y automática del nivel de batería.
- Presentará un fácil reemplazo de batería.
- Deben tener la posibilidad de comunicación vía radio a 869 MHz.



#### PERIFÉRICOS FUNCIONALES: DETECTORES DE CAÍDAS

Son dispositivos que detectan la caída de una persona usuaria. Están indicados para personas con riesgo de caída y puede estar integrado en la UCR como una función complementaria.

Características:

- Detector de caídas que se puede llevar en la muñeca o alrededor del cuello.
- Automáticamente levantará una alerta si detecta que el usuario/a se ha caído, y también permitirá que la persona usuaria pida ayuda manualmente.
- Contará con gatillo manual adicional para elevar la alerta.
- Las alertas podrán ser fácilmente anulables para minimizar las falsas alarmas.
- El dispositivo será impermeable y resistente a los golpes.
- Deberá estar fabricado con plástico hipoalergénico.
- Deberá contar con reporte de batería reemplazable y aviso de batería baja automática.
- Deben tener la posibilidad de comunicación vía radio a 869 MHz.

#### PERIFÉRICOS FUNCIONALES: SENSORES MAGNÉTICOS DE PUERTAS

Dispositivos que permiten el control de las entradas y salidas del domicilio, así como de las actividades relacionadas con los hábitos alimentarios (acceso al frigorífico y/o microondas). Se trata de un contacto magnético situado en una puerta (frigorífico, microondas), que activa una señal de radio cuando ha pasado un tiempo sin abrirse dicha puerta. El tiempo podrá ser configurable para cada caso. Deben tener la posibilidad de comunicación vía radio a 869 MHz.

#### PERIFÉRICOS FUNCIONALES: ADAPTADOR AUDITIVO PARA PERSONAS CON LIMIT. DE SONIDO

Dispositivo que permite y/o facilita la comunicación con la persona usuaria mediante sonido (diferentes intensidades de timbre en llamada entrante), luz (destellos luminosos de aviso) y vibración. Deben tener la posibilidad de comunicación vía radio a 869 MHz.

#### PERIFÉRICOS FUNCIONALES: TELÉFONO ADAPTADO

Teléfono con teclas de gran tamaño que facilita la realización de llamadas, y por tanto la comunicación con el Servicio, al incrementar la accesibilidad visual y física en la marcación telefónica. Deben tener la posibilidad de comunicación vía radio a 869 MHz.

#### PERIFÉRICOS DE SEGURIDAD: DETECTORES DE FUEGO / HUMO

Dispositivos para detectar la presencia de humo provocado por un posible incendio. Emite una señal visual y acústica alertando a la persona usuaria y produce una activación del terminal de teleasistencia, el cual envía un aviso con codificación diferenciada al Centro de Atención. Detector autónomo de humos iónicos, sensible a los productos de combustión, tanto visible como invisible. Preparado para la detección de todo tipo de fuegos, especialmente aquellos que se encuentran en estado incipiente.

#### PERIFÉRICOS DE SEGURIDAD: DETECTORES DE GAS

Dispositivos para detectar escapes de gas como butano, propano, gas natural y gas ciudad. Emite una señal visual y acústica alertando a la persona usuaria y produce una activación del terminal de teleasistencia, el cual envía un aviso con codificación diferenciada al Centro de Atención.





## ANEXO II. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Para el control y seguimiento de estándares de calidad del Servicio, la entidad adjudicataria proporcionará, con la periodicidad que establezca la Comunidad de Madrid, información sobre los siguientes indicadores:

1. Indicadores relativos a las características socioeconómicas de las personas usuarias: edad, convivencia, género.
2. Indicadores relativos a las características sociosanitarias de las personas usuarias: resultados de las escalas de dependencia física, instrumental, social y cualquier otra que sea solicitada desde la Comunidad de Madrid.
3. Número de intervenciones en coordinación con servicios de emergencia y tipología: SUMMA, Policía Bomberos, Atención Primaria de Salud y Servicios Sociales, Red hospitalaria pública y privada y otros.
4. Número de personas usuarias en seguimiento en los programas de soledad, maltrato, suicidio, aislamiento, salud mental, vulnerabilidad, contingencia y grandes catástrofes, malnutrición, duelo y otros
5. Tiempo medio, medido en días, de inicio del Servicio desde que se recibe la orden de alta ordinaria o urgente.
6. Tiempo medio, medido en segundos, de respuesta del teleoperador/a a una llamada, una vez que ésta ha entrado en el Centro de Atención.
7. Tiempo medio, medido en minutos, desde que se recibe una llamada en el Centro de Atención hasta la movilización del recurso especializado (Bomberos, fuerzas de seguridad, ambulancias, Servicios sanitarios, etc.).
8. Tiempo medio, medido en minutos, de llegada de la unidad móvil desde la pulsación del terminal o UCR.
9. Tiempo medio, medido en minutos, de llegada de la unidad móvil desde que es movilizadora por el/la teleoperador/a.
10. Número total de salidas al mes de las UMOs para atender emergencias.
11. Número de movilizaciones de UMO para aperturas de puerta a petición de terceros.
12. Número de movilizaciones de UMO para atención de caídas.
13. Tiempo medio, medido en minutos, de atención de la UMO en el domicilio.
14. Número de incidencias relacionadas con la custodia y manipulación de llaves por parte de la entidad y tipología de las mismas.
15. Número de llamadas recibidas en el Centro de Atención clasificadas como emergencia, según perfiles de riesgo.
16. Número de llamadas de seguimiento realizadas por el Centro de Atención por perfil de persona usuaria.
17. Tiempo medio, medido en minutos, de duración de las llamadas de seguimiento, por perfil de riesgo.
18. Tiempo medio, medido en minutos, de duración de las llamadas de asesoramiento.
19. Número de personas usuarias que han recibido visita domiciliaria de seguimiento por perfiles de riesgo.
20. Número de averías en el equipamiento de las personas usuarias que impiden su comunicación con el Centro de Atención.
21. Tiempo medio, medido en días, de la resolución de averías del terminal que impiden la comunicación de la persona con el Centro de Atención.
22. Tiempo medio, medido en días, de resolución de averías que no impiden la comunicación de dispositivos de Teleasistencia.
23. Número de autochequeos por terminal y mes.
24. Número de reuniones de coordinación con la Administración competente en materia de dependencia.
25. Estadística anual de las personas usuarias que disponen de conexión por internet / fibra en el domicilio, e informes del estado y calidad de redes y conexión por municipios.





26. Número de informes sobre situaciones de vulnerabilidad, aislamiento, maltrato, de las personas usuarias remitidos a la Comunidad de Madrid.
27. Número de reclamaciones y sugerencias presentadas en el Servicio.
28. Tiempo medio, medido en días, de respuesta a las reclamaciones y sugerencias.
29. Número medio de llamadas a realizar para asegurar el contacto con la persona usuaria del Servicio.
30. Número de personas usuarias en seguimiento en cada uno de los programas del servicio en relación con su perfil de riesgo.
31. Número de llamadas de seguimiento, según el nivel de riesgo detectado realizadas mediante videoconferencia por su profesional de referencia.
32. Número de personas en seguimiento en base a patrones de actividad de la persona usuaria.
33. Número de personas usuarias que se han descargado la APP del servicio.
34. Número de personas usuarias que utilizan la APP.
35. Número de personas diferentes que han recibido asesoramiento en terapia ocupacional para la eliminación de barreras arquitectónicas dentro del domicilio.
36. Número de actuaciones que ha realizado el servicio de terapia ocupacional, en relación con el perfil de riesgo de las personas usuarias, según la tipología de estas.
37. Número de personas con deterioro cognitivo leve/moderado en seguimiento y supervisión remota para la detección de situaciones de riesgo o emergencia fuera del domicilio.
38. Número de personas que utilizan Teleasistencia Móvil con geolocalización.
39. Número de personas diferentes con alarmas recordatorio, a través de aviso para indicar medicación, citas médicas, etc.
40. Número total de alarmas recordatorio, emitidas desde el servicio según el tipo de aviso.
41. Número de dispositivos instalados por domicilio y tipología de persona usuaria.
42. Número de personas según el perfil a las que se les ha gestionado citas médicas en el sistema de atención sanitaria.
43. Número de personas según el perfil de riesgo incluidas en los programas online de teleestimulación y telehabilitación física y cognitiva
44. Número de actividades desarrolladas online según su tipología (física/cognitiva) y número de participantes en cada una de ellas.
45. Número de personas participantes en los talleres online por actividad.
46. Número de personas participantes en la "comunidad virtual".
47. Número de actuaciones realizadas según tipología en la "comunidad virtual".
48. Número de personas que participan en las actividades del programa de ocio que se desarrollan en su entorno.
49. Número total de actividades desarrolladas en el entorno.
50. Número de personas que se descargan la APP para familiares/personas cuidadoras.
51. Número de personas que utilizan la APP para familiares/personas cuidadoras.
52. Número de personas cuidadoras que participan en las actividades de formación online y presencial.
53. Número total de actividades de formación realizadas online y presencial destinadas a personas cuidadoras.
54. Número de personas cuidadoras en seguimiento y con apoyo psicológico personalizado
55. Número de personas cuidadoras que disponen de dispositivos de seguridad para el cuidado de la persona dependiente y tipología de dispositivos.
56. Listado mensual que recoja la utilización de las llaves en el proceso de atención de las personas usuarias. Ante cualquier acceso al domicilio de la persona se debe especificar en el listado si se ha tratado de las llaves custodiadas por un contacto de la persona o de las llaves custodiadas por la empresa, así como el profesional o profesionales de la empresa que hayan accedido al domicilio en estas situaciones.
57. Listado semanal que recoja las personas no localizadas para inicio del servicio.



### **ANEXO III. CODIFICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES Y ATENCIONES DE LA ENTIDAD ANTE LLAMADAS DE LAS PERSONAS USUARIAS**

#### **1.- LLAMADAS ORIGEN USUARIO/A Y SU ENTORNO**

##### **1.1. Llamadas de emergencia**

###### **1.1.1. Emergencia Social.-**

1.1.1.1. Angustia/Crisis de ansiedad. Situación crítica que requiere de una intervención inmediata mediante atención personal desde la Central o bien con movilización de recursos propios del usuario/a o ajenos al mismo, incluida la intervención de la unidad móvil.

1.1.1.2. Necesidad puntual de apoyo en Actividades Básicas de la vida diaria.- Llamadas producidas porque la situación de “estar solo” ha generado una situación que requiere una intervención en el domicilio de apoyo puntual en AVD o la movilización de otros recursos.

1.1.1.3. Malos tratos.

1.1.1.4. Caídas sin movilización de dispositivos sanitarios.

1.1.1.5. Otro tipo de Emergencia Social.

1.1.2. Emergencia Sanitaria.- Se contabilizarán como llamadas de emergencia sanitaria aquellas que se producen por alguno de los conceptos recogidos a continuación:

1.1.2.1. Caídas.- Llamadas por situación de emergencia derivadas de una caída de la persona usuaria y que requieren la intervención de dispositivos sanitarios.

1.1.2.2. Consulta médica.- Llamadas para realizar pequeñas consultas médicas.

1.1.2.3. Urgencias médicas.- Llamadas provocadas por una urgencia médica no provocada por una caída (Ej. Indisposiciones, desmayos, etc.) y que requiere la intervención de dispositivos sanitarios.

1.1.2.4. Otro tipo de emergencia sanitaria.

1.1.3. Otros.- Llamadas de emergencia que no puedan englobarse ni en emergencia social ni en emergencia sanitaria.

**1.2. Llamadas de no emergencia:** Llamadas - origen usuario/a - emitidas por cualquiera de los conceptos recogidos a continuación:

###### **1.2.1. Petición de Información/Conversar/Error**

1.2.1.1. Petición información sobre recursos sociales, sanitarios, de ocio...

1.2.1.2. Petición información sobre el Servicio de Teleasistencia.

1.2.1.3. Hablar/ saludar/ conversar.

1.2.1.4. Pulsación por error



1.2.2. Comunicaciones de cambios en los datos de las personas usuarias o facilitar nuevos datos.

1.2.2.1. Informar ausencias/ vacaciones/ regresos.

1.2.2.2. Informar sobre visitas médicas, datos sanitarios a incluir en los datos disponibles de las personas usuarias.

1.2.2.3. Informar datos por avisos de agenda

1.2.3. Comunicaciones técnicas

1.2.3.1. Pruebas de primera conexión. Pulsación realizada para comprobaciones de funcionamiento del sistema tras la instalación

1.2.3.2. Pruebas de familiarización de la persona usuaria. Pulsación realizada para que la persona usuaria practique sobre el funcionamiento del sistema.

1.2.3.3. Revisión / comprobación del funcionamiento del sistema.

1.2.3.4. Comunicación de fallos y averías del sistema

1.2.3.5. Sustitución del terminal por avería

1.2.3.6. Retirada del terminal por baja

1.2.3.7. Autochequeos, fallos de luz y otros avisos técnicos automáticos originados por el equipamiento tecnológico utilizado por la persona usuaria y que ponen de manifiesto el funcionamiento incorrecto del mismo (baja batería, anomalías en la conexión eléctrica, etc.)

1.2.3.8. Avisos producidos por la programación/reprogramación del sistema.

1.2.3.9. Avisos producidos por la activación de sistemas periféricos. Deben ser contemplados como una situación urgente que pueden derivar en una actuación/movilización por emergencia. Se codificarán diferenciadamente de acuerdo al sistema periférico instalado y que ha emitido el aviso al centro de atención.

## 2. LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN

**2.1. Por actuaciones ante alarmas:** reaseguramiento de la actuación.- Llamadas en el momento de producirse una alarma.

**2.2. Por actuaciones ante alarmas:** movilización de recursos.- Llamadas de organización de la respuesta de la empresa ante la alarma.

**2.3. Avisos de agenda solicitados por la persona usuaria.-** Llamadas producidas por avisos de agenda previa petición de la persona usuaria/familiares para recordatorio de citas, toma de medicación, etc.

**2.4. Avisos de agenda propuestos por la Empresa/Entidad** y aceptados por la persona usuaria.- Llamadas de cortesía, felicitaciones de cumpleaños, llamadas en aplicación de protocolo de duelo, convalecencia y otros, llamadas de carácter estaciones, olas de frío, calor, campañas de vacunación, etc.



**2.5. Avisos de agenda solicitados por Servicios Socio Sanitarios** y aceptados por la persona usuaria.- Llamadas programadas de carácter preventivo y de acompañamiento y especial vigilancia de situaciones de riesgo.

**2.6. Llamadas de seguimiento periódico.**- Seguimiento de la persona usuaria y comunicación interpersonal, actualización de datos. Se incluirán aquellas que tienen como finalidad la comprobación de ausencias domiciliarias, situación de suspensión temporal o reactivación finalizada la suspensión temporal, o las relacionadas con la promoción de actividades para lograr un envejecimiento activo y saludable.

**2.7. Llamadas de seguimiento consecuentes a emergencias** producidas.- Llamadas de seguimiento hasta la resolución o estabilización de una situación de emergencia producida.

**2.8. Llamadas para asegurar el adecuado funcionamiento del sistema** ante avisos técnicos recibidos.- Llamadas manuales de comprobación del adecuado funcionamiento de los equipos.

**2.9. Otros**

### **3. ATENCIONES PRESTADAS ANTE LLAMADAS ORIGEN DE LA PERSONA USUARIA Y SU ENTORNO**

#### **3.1. Respuesta verbal desde el centro de atención:**

- 3.1.1. Atención personal en emergencia.- Respuesta prestada por los operadores del servicio que no requiere la movilización de ningún otro recurso. Por ejemplo, dar conversación en crisis de soledad y angustia.
- 3.1.2. Atención personal por no emergencia.- Dar información solicitada, recoger datos comunicados por la persona usuaria, ofrecer conversación, etc.
- 3.1.3. Otro tipo de respuesta sin movilización de recursos.

#### **3.2. Respuesta verbal con movilización recursos propios de la persona usuaria.**

- 3.2.1. Movilización recursos propios de la persona usuaria: familiares/vecinos/amigos.- Respuesta que ha llevado a movilizar a los familiares u otras personas de contacto del usuario/a.
- 3.2.2. Movilización de otros recursos del usuario/a.

#### **3.3. Respuesta verbal con movilización recursos de la empresa al domicilio de la persona usuaria.**

- 3.3.1. Intervención de Unidad móvil, con intervención del oficial de Unidad Móvil.
- 3.3.2. Intervención Coordinador.
- 3.3.3. Otros.



### **3.4. Respuesta verbal con movilización recursos ajenos a la persona usuaria y a la empresa**

3.4.1. Intervención de Servicios Sociales: Trabajador social, Auxiliar de Ayuda a Domicilio...

3.4.2. Intervención Bomberos.

3.4.3. Intervención Recursos Sanitarios.- Intervención de recursos médicos sanitarios públicos y privados.

3.4.4. Intervención de Policía.

3.4.5. Otros

### **3.5. Atenciones técnicas**

3.5.1. Programación/ Reprogramación.

3.5.2. Otros



## **ANEXO IV.-ACUERDO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

En el presente acuerdo las partes fijan formalmente y por escrito los términos y condiciones para regular el tratamiento de datos de carácter personal y la confidencialidad de la información suministrada y creada entre ellas.

### **Primera.- Responsable y encargado del tratamiento**

La Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia de la Comunidad de Madrid tendrá la consideración de Responsable del tratamiento y la entidad adjudicataria, tendrá la consideración de Encargado del tratamiento, conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, RGPD), así como en el artículo 33 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y en el resto de normativa vigente en materia de protección de datos personales y seguridad de la información.

En consecuencia, el acceso a datos de carácter personal en el marco de este contrato, se realiza con el único fin de dar cumplimiento al objeto del mismo y no se considerará como una cesión o comunicación de datos.

### **Segunda.- Definiciones**

Los términos específicos en materia de protección de datos serán interpretados conforme a las definiciones establecidas en el artículo 4 del RGPD.

### **Tercera.-Objeto del encargo de tratamiento**

Mediante las presentes cláusulas se habilita a la entidad adjudicataria, Encargada del tratamiento, para tratar por cuenta de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, Responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para desarrollar en colaboración con la Comunidad de Madrid la finalidad de gestionar el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y gestión de las prestaciones y servicios derivados de la ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia

El tratamiento de los datos personales comprenderá: recogida, registro, modificación, conservación, extracción, consulta, comunicación por transmisión, interconexión, comunicación y cualquier otro que requiera el objeto del contrato que se suscribe.

### **Cuarta.- Identificación de la información afectada**

Para la ejecución de las actuaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, el Responsable del tratamiento pone a disposición del Encargado, la información que se describe a continuación, correspondiente a la actividad de tratamiento "Atención Personas en situación Dependencia"

- Solicitante: Nombre y apellidos, DNI/NIF/Documento identificativo, imagen y voz, fecha nacimiento, fecha fallecimiento, sexo, dirección, teléfono, domicilio empadronamiento, grado discapacidad, incapacidad por Gran Invalidez, datos bancarios, grado de dependencia, capacidad económica, programa individual de atención.

- Representante: Nombre y apellidos, DNI/NIF/Documento identificativo, relación, dirección, teléfono.



### **Quinta.- Duración**

El presente acuerdo tiene una duración coincidente con el periodo de vigencia del contrato suscrito, sin perjuicio de las obligaciones que, conforme al clausulado del presente acuerdo de encargo hayan de extenderse más allá de dicho periodo.

### **Sexta .-Deber de confidencialidad**

El Encargado del tratamiento se obliga a guardar la máxima reserva y secreto sobre la información clasificada como confidencial facilitada por el Responsable del Tratamiento a efectos de dar cumplimiento al objeto del contrato.

Tendrá la consideración de información confidencial toda la información susceptible de ser revelada por escrito, de palabra o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que posibilite el estado de la técnica en el futuro, intercambiada como consecuencia de este contrato, en especial la información y datos personales a los que el Encargado haya accedido o acceda durante su ejecución.

Las partes se comprometen a mantener el compromiso de confidencialidad respecto a la información y material facilitado y recibido en virtud del presente contrato durante la vigencia del mismo, así como de forma indefinida tras su finalización, obligándose a:

- a) Utilizar la información de forma reservada.
- b) No divulgar ni comunicar la información facilitada o recibida, salvo resolución motivada en los términos establecidos en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid.
- c) Impedir la copia o revelación de esa información a terceros, salvo que goce de aprobación escrita de las partes y únicamente en los términos de tal aprobación.
- d) Se restringirá el acceso a la información a sus empleados y colaboradores, salvo en la medida en que razonablemente puedan necesitarla para el cumplimiento de sus tareas acordadas.
- e) No utilizar la información o fragmentos de ésta para fines distintos de la ejecución de este contrato.
- f) Cumplir con todos los términos fijados en el presente acuerdo y muy especialmente aquellos relativos a las cláusulas sobre confidencialidad, manteniendo esta confidencialidad y evitando revelar la información a toda persona que no sea empleado o subcontratado.

Las partes serán responsables ante el incumplimiento de esta obligación, ya sea por sus empleados, voluntarios, subencargados, etc.

La obligación de confidencialidad tendrá carácter indefinido, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización por cualquier causa de la relación entre las partes incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente.

El Encargado será responsable de que su personal, colaboradores, voluntarios y en general, todas las personas de su responsabilidad que tengan acceso a la información confidencial y a los datos personales del Responsable, respeten la confidencialidad de la información, así como las obligaciones relativas al tratamiento de datos de carácter



personal, aun después de finalizar su relación con el Encargado, entendiéndose circunscritas estas obligaciones tanto al ámbito interno de la entidad como al ámbito externo de la misma.

Por tanto, el Encargado realizará cuantas advertencias y suscribirá cuantos documentos sean necesarios con dichas personas, con el fin de asegurar el cumplimiento de estas obligaciones, así como del cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes, incluidas las que consten en los documentos de seguridad de las dependencias de la Comunidad de Madrid en las que, en su caso, hubieran de desarrollar su trabajo.

A estos efectos, el Encargado se compromete a llevar un listado de las personas autorizadas para tratar los datos personales, que estará en todo momento a disposición del Responsable.

La Comunidad de Madrid se reserva el derecho al ejercicio de las acciones legales oportunas en caso de que, bajo su criterio, se produzca un incumplimiento de dichos compromisos.

El Encargado mantendrá a disposición del Responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones anteriormente señaladas.

#### **Séptima.-Obligaciones del encargado del tratamiento**

El Encargado del tratamiento asume, junto al resto de las contenidas en el presente acuerdo, las siguientes obligaciones:

- Acceder, utilizar y destinar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del Responsable del tratamiento conforme al contenido de este contrato y a, en su caso, las instrucciones que le pueda especificar en concreto. Si el Encargado considera que alguna de las instrucciones recibidas infringe el RGPD, la LOPDGDD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión Europea o de los Estados miembros, informará inmediatamente al Responsable.
- Facilitar, en el momento de la recogida de los datos, la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el Responsable antes del inicio de la recogida de los datos.
- Asumir la condición de Responsable del tratamiento en caso de que destine los datos a otra finalidad distinta del cumplimiento del objeto del contrato, los comunique o los utilice incumpliendo sus estipulaciones o las obligaciones de la normativa vigente, respondiendo de las infracciones en las que hubiera incurrido personalmente.
- No permitir el acceso a los datos de carácter personal responsabilidad del responsable a ningún empleado o persona que no tenga la necesidad de conocerlos para el desarrollo y correcto cumplimiento del objeto del contrato suscrito.
- No revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a ningún tercero, salvo que exista autorización o instrucción previa del Responsable, que deberá constar, en todo caso, por escrito.
- A estos efectos, el Encargado podrá comunicar los datos a otros Encargados del tratamiento del mismo Responsable, de acuerdo con las instrucciones de dicho Responsable. En este caso, el Responsable identificará, de forma previa y por



- escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos concretos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.
- Tratar los datos personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de subencargado/s autorizado/s conforme a lo establecido en el contrato suscrito o demás documentos convencionales que pudieran adicionarse o complementar al mismo, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.
  - En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el Encargado se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, informará por escrito al Responsable de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables al Responsable del tratamiento, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.
  - Adoptar y aplicar las medidas de seguridad estipuladas en el artículo 32 del RGPD y en el Real Decreto vigente por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
  - Garantizar, a lo largo de toda la vigencia del contrato, la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
  - En caso de estar obligado a ello por el artículo 30 del RGPD y 31 de la LOPDGDD, el Encargado mantendrá un registro, incluso en formato electrónico, de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable, que contenga la información exigida por el artículo 30.2 del RGPD.
  - Asistir al Responsable del tratamiento, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento, a través de medidas técnicas y organizativas apropiadas, para que este pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados en los términos dispuestos en la cláusula undécima del presente acuerdo, y le ayudará a garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 32 a 36 del RGPD, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información a disposición del Encargado.
  - Colaborar con el Responsable en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de medidas de seguridad, comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes cuando proceda, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga, y de conformidad con las disposiciones contenidas en la cláusula novena del presente acuerdo.
  - Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición del Responsable, a requerimiento de este. Asimismo, durante la vigencia del acuerdo, pondrá a disposición del Responsable toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento. Igualmente, proporcionará al Responsable cuantos datos o documentos le sean requeridos en los controles, auditorías o inspecciones que realice en



- cualquier momento el propio Responsable del tratamiento u otro auditor autorizado por este.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 37.1 del RGPD y por el artículo 34 de la LOPDGDD, designar un Delegado de Protección de Datos y comunicar su identidad y datos de contacto al Responsable, así como cumplir con el resto de requerimientos establecidos en los artículos 37 a 39 del RGPD y 35 a 37 de la LOPDGDD. En los mismos términos se procederá en caso de que la designación haya sido voluntaria.
  - Asimismo, el Encargado habrá de comunicar la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el mismo como su/s representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales, responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de datos personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.
  - Respetar todas las obligaciones que pudieran corresponderle como Encargado del tratamiento con arreglo al RGPD y a la LOPDGDD, o de cualquier otra disposición o regulación complementaria que le fuera igualmente aplicable.
  - Cumplir con las directrices e instrucciones que en materia de protección de datos y seguridad de la información le sean emitidas desde la Comunidad de Madrid.

#### **Octava. - Obligaciones del responsable del tratamiento**

El Responsable manifiesta y hace constar a los efectos legales oportunos que:

- a) Cumple con todas sus obligaciones en materia de protección de datos como responsable del tratamiento y es consciente de que los términos de este contrato en nada alteran ni sustituyen las obligaciones y responsabilidades que sean atribuibles al Responsable del Tratamiento como tal.
- b) Supervisa el tratamiento y el cumplimiento de la normativa de protección de datos por parte del Encargado del Tratamiento.

#### **Novena. - Medidas de seguridad y violación de la seguridad**

Teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, el Encargado del tratamiento aplicará las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en su caso incluya, entre otros:

- a) La seudonimización y el cifrado de datos personales.
- b) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento, así como la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.
- c) Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d) Un catálogo de medidas de seguridad reconocido en normativas o estándares de seguridad de la información.

Al evaluar la adecuación del nivel de seguridad, el Encargado tendrá en cuenta los riesgos que presente el tratamiento de datos, en particular como consecuencia de la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos,



conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a esos datos.

El Encargado del Tratamiento permitirá y contribuirá a la realización de controles, auditorías e inspecciones, por parte del Responsable del tratamiento o de otro auditor autorizado por este.

Asimismo, en caso de modificación de la normativa vigente en materia de protección de datos o de otra normativa relacionada y que resultase aplicable al tratamiento objeto del contrato de referencia, el Encargado garantiza la implantación y mantenimiento de cualesquiera otras medidas de seguridad que le fueran exigibles, sin que ello suponga una modificación de los términos de este contrato.

En caso de violación de la seguridad de los datos personales en los sistemas de información utilizados por el Encargado para la prestación de los servicios objeto del contrato, este deberá comunicarla al Responsable, sin dilación indebida, y a más tardar en el plazo de 24 horas desde que se tenga constancia de la misma, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener, que ponga en peligro la seguridad de los datos personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad, todo ello conforme a lo dispuesto en el artículo 33.3 del RGPD.

En tal caso, corresponderá al Responsable comunicar las violaciones de seguridad de los datos a la Autoridad de Protección de Datos y/o a los interesados conforme a lo establecido en la normativa vigente. Y en cualquier otro caso cuando así sea de aplicación conforme a lo establecido en la normativa vigente.

#### **Décima. -Destino de los datos al finalizar el contrato**

Una vez finalizado o resuelto el contrato y, en consecuencia, finalizado el encargo, el Encargado devolverá al Responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el Encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

No obstante, el Responsable del Tratamiento podrá requerir al encargado para que, en lugar de las actuaciones anteriormente señaladas, cumpla con la opción a) o b) que se indican a continuación:

- a) Devolver al Encargado que designe por escrito el Responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación.

La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el Encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución del contrato.

- b) Destruir los datos, siempre que no exista previsión legal que exija la conservación de los datos, en cuyo caso no podrá procederse a su destrucción.



Una vez destruidos, el Encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al Responsable del tratamiento. No obstante, el Encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de su relación con el mismo, destruyéndose de forma segura y definitiva al extinguirse cualquier posible responsabilidad.

#### **Undécima.-Ejercicio de derechos ante el encargado de tratamiento**

El Encargado deberá dar traslado al Responsable de cualquier solicitud de ejercicio del derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, efectuada por un interesado cuyos datos hayan sido tratados por el Encargado con motivo del cumplimiento del contrato, a fin de que se resuelva en los plazos establecidos por la normativa vigente.

El traslado de la solicitud al Responsable deberá hacerse con la mayor celeridad posible y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder.

Asimismo, el Encargado deberá tramitar cualquier instrucción relativa a derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, que reciba a través del Responsable, a la mayor celeridad posible, y siempre dentro del plazo máximo de dos días hábiles a contar desde la recepción de la solicitud, confirmando por escrito tanto la recepción de la solicitud, como la ejecución de la tarea encomendada.

#### **Duodécima.-Subencargo del tratamiento**

Con carácter general el Encargado no podrá subencargar las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato y que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para su normal funcionamiento.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que el Encargado necesitara subencargar todo o parte de los servicios encargados por el Responsable en los que intervenga el tratamiento de datos personales, deberá comunicarlo previamente y por escrito al Responsable, con una antelación de 1 mes, indicando los tratamientos que se pretende subencargar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subencargada y sus datos de contacto.

El subencargo podrá llevarse a cabo si el Responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

En este último caso, el subencargado, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el Responsable del Tratamiento.

Corresponde a Encargado del Tratamiento exigir al subencargado el cumplimiento de las mismas obligaciones asumidas por él a través del presente documento y seguirá siendo plenamente responsable ante el Responsable del Tratamiento en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

El Encargado del Tratamiento está obligado a informar al Responsable de cualquier cambio en la incorporación o sustitución de otros subencargados con una antelación de 1 mes, dando así al Responsable la oportunidad de oponerse a dichos cambios.

### **Decimotercera.- Responsabilidad**

El Encargado será considerado Responsable del tratamiento en el caso de que destine los datos a otras finalidades, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones de este contrato, respondiendo de las infracciones en las que hubiera incurrido personalmente.

Para el cumplimiento del objeto del contrato no se requiere que el Encargado acceda a ningún otro dato personal responsabilidad del Responsable del tratamiento y, en consecuencia, no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en dicho texto convencional. Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevará un acceso accidental o incidental a esos datos personales, el Encargado deberá ponerlo en conocimiento del Responsable, en concreto de su Delegado de Protección de Datos, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 24 horas.

Las partes responderán de las infracciones en las que hubiesen incurrido personalmente, manteniendo indemne a la parte contraria frente a cualquier perjuicio que se derivase de ellas.



## ANEXO V.- USUARIOS ACTIVOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA, POR MUNICIPIO Y GRADO DE DEPENDENCIA, A ABRIL DE 2023

ZONIFICACION	MUNICIPIO	Grado I BENEFICIARIO	TITULAR	Total Grado I	Grado II BENEFICIARIO	TITULAR	Total Grado II	Grado III BENEFICIARIO	TITULAR	Total Grado III	Total general
LOTE 1_ÁREA NORTE	2016	12	110	122	10	84	94	2	66	68	284
LOTE 1_ÁREA NORTE	ALCOBENDAS	33	303	336	18	302	320	9	170	179	835
LOTE 1_ÁREA NORTE	ALGETE	5	40	45	3	54	57	2	16	18	120
LOTE 1_ÁREA NORTE	COLLADO VILLALBA	11	151	162	8	136	144	8	73	81	387
LOTE 1_ÁREA NORTE	COLMENAR VIEJO	25	168	193	11	151	162	5	75	80	435
LOTE 1_ÁREA NORTE	DAGANZO DE ARRIBA	3	17	20	0	21	21	1	15	16	57
LOTE 1_ÁREA NORTE	LA MALICIOSA	9	107	116	16	131	147	8	66	74	337
LOTE 1_ÁREA NORTE	LAS CAÑADAS	4	55	59	3	52	55	1	25	26	140
LOTE 1_ÁREA NORTE	MECO	1	11	12	0	18	18	0	9	9	39
LOTE 1_ÁREA NORTE	PARACUELLOS DE JARAMA	2	29	31	1	34	35	1	17	18	84
LOTE 1_ÁREA NORTE	SAN SEBASTIAN REYES	13	159	172	18	190	208	5	139	144	524
LOTE 1_ÁREA NORTE	SIERRA NORTE	13	124	137	2	104	106	1	41	42	285
LOTE 1_ÁREA NORTE	THAM	3	92	95	12	117	129	3	77	80	304
LOTE 1_ÁREA NORTE	TRES CANTOS	7	95	102	9	93	102	1	53	54	258
LOTE 1_ÁREA NORTE	VEGA DEL GUADALIX	7	92	99	10	68	78	4	46	50	227
<b>TOTAL</b>		<b>148</b>	<b>1553</b>	<b>1701</b>	<b>121</b>	<b>1555</b>	<b>1676</b>	<b>51</b>	<b>888</b>	<b>939</b>	<b>4316</b>
LOTE 4_ÁREA OESTE	ALCORCON	3	32	35	5	24	29	0	20	20	84
LOTE 4_ÁREA OESTE	BOADILLA MONTE	1	9	10	0	7	7	0	1	1	18
LOTE 4_ÁREA OESTE	EL ALAMO	0	2	2	0	3	3	0	2	2	7
LOTE 4_ÁREA OESTE	EL ALBERCHE	54	568	622	30	559	589	12	229	241	1452
LOTE 4_ÁREA OESTE	GALAPAGAR	50	598	648	41	638	679	16	292	308	1635
LOTE 4_ÁREA OESTE	LA ENCINA	8	41	49	2	56	58	1	22	23	130
LOTE 4_ÁREA OESTE	LOS PINARES	152	1405	1557	115	1167	1282	40	518	558	3397
LOTE 4_ÁREA OESTE	MAJADAHONDA	37	361	398	31	311	342	5	132	137	877
LOTE 4_ÁREA OESTE	MOSTOLES	21	164	185	6	171	177	1	63	64	426
LOTE 4_ÁREA OESTE	NAVALCARNERO	11	85	96	8	89	97	3	50	53	246
LOTE 4_ÁREA OESTE	NAVAS DEL REY	<b>337</b>	<b>3265</b>	<b>3602</b>	<b>238</b>	<b>3025</b>	<b>3263</b>	<b>78</b>	<b>1329</b>	<b>1407</b>	<b>8272</b>
LOTE 4_ÁREA OESTE	POZUELO ALARCON										
LOTE 4_ÁREA OESTE	ROZAS MADRID	46	473	519	40	544	584	9	230	239	1342
LOTE 4_ÁREA OESTE	SIERRA OESTE	11	101	112	11	167	178	1	73	74	364
LOTE 4_ÁREA OESTE	VILLAVICIOSA ODON	16	196	212	19	183	202	6	71	77	491
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>35</b>	<b>39</b>	<b>3</b>	<b>27</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>82</b>

LOTE 2_ AREA SUR	ARROYOMOLINOS	24	301	325	16	282	298	12	141	153	776
LOTE 2_ AREA SUR	CASARRUBUEL	22	206	228	18	225	243	3	106	109	580
LOTE 2_ AREA SUR	CUBAS DE LA SAGRA	7	128	135	7	83	90	0	42	42	267
LOTE 2_ AREA SUR	FUENLABRADA	22	135	157	6	135	141	5	47	52	350
LOTE 2_ AREA SUR	GETAFE	4	47	51	10	40	50	0	17	17	118
LOTE 2_ AREA SUR	HUMANES DE MADRID	1	9	10	1	23	24	0	6	6	40
LOTE 2_ AREA SUR	LEGANES	4	57	61	9	49	58	2	20	22	141
LOTE 2_ AREA SUR	PARLA	10	148	158	6	147	153	6	76	82	393
LOTE 2_ AREA SUR	PINTO	14	135	149	10	116	126	5	75	80	355
LOTE 2_ AREA SUR	SUROESTE	56	543	599	38	497	535	12	226	238	1372
LOTE 2_ AREA SUR	TOTAL	22	221	243	14	236	250	8	85	93	586
		1	16	17	1	19	20	0	7	7	44
		264	2751	3015	209	2773	2982	70	1234	1304	7301
LOTE 3_ AREA ESTE	ALCALA HENARES										
LOTE 3_ AREA ESTE	ARANJUEZ	112	1033	1145	50	765	815	22	375	397	2357
LOTE 3_ AREA ESTE	ARGANDA REY	8	44	52	3	60	63	1	46	47	162
LOTE 3_ AREA ESTE	COLMENAR OREJA	9	38	47	1	56	57	8	24	32	136
LOTE 3_ AREA ESTE	COSLADA	5	54	59	1	55	56	5	32	37	152
LOTE 3_ AREA ESTE	LAS VEGAS	5	64	69	2	56	58	0	24	24	151
LOTE 3_ AREA ESTE	MEJORADA Y VELILLA	8	67	75	6	61	67	6	48	54	196
LOTE 3_ AREA ESTE	MISECAM	21	160	181	16	165	181	11	60	71	433
LOTE 3_ AREA ESTE	MISSEM	10	102	112	5	138	143	1	77	78	333
LOTE 3_ AREA ESTE	NUEVO BAZTAN	76	806	882	47	693	740	13	331	344	1966
LOTE 3_ AREA ESTE	PANTUEÑA RIVAS	11	73	84	7	65	72	5	40	45	201
LOTE 3_ AREA ESTE	VACIAMADRID SAN	0	13	13	0	18	18	1	5	6	37
LOTE 3_ AREA ESTE	FERNANDO HENARES	12	153	165	8	190	198	4	103	107	470
LOTE 3_ AREA ESTE	TORREJON ARDOZ	7	115	122	6	119	125	2	78	80	327
LOTE 3_ AREA ESTE	VALDEMORO	11	133	144	13	119	132	1	96	97	373
LOTE 3_ AREA ESTE	VILLALBILLA	5	90	95	7	107	114	5	48	53	262
	TOTAL	300	2945	3245	172	2667	2839	85	1387	1472	7556
	Total general	1049	10514	11563	740	10020	10760	284	4838	5122	27445









LOTE 4 AREA OESTE	ALCORCÓN	12	1	8	0	0	0	200	80	0	La autenticidad de este documento se puede comprobar en <a href="http://www.madrid.org/csv">www.madrid.org/csv</a> mediante el siguiente código seguro de verificación:									
	BOADILLA DEL MONTE	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	EL ALAMO	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	EL ALBERCHE	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	GALAPAGAR	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	LA ENCINA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	MDAD LOS PINARES	0	0	1	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	MAJADAHONDA	4	0	0	0	0	0	16	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	MÓSTOLES	11	0	7	0	0	0	147	61	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	NAVALNARERO	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	NAVAS DEL REY	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	POZUELO DE ALARCÓN	7	0	1	0	0	0	33	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ROZAS MADRID	1	0	3	0	0	0	17	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SIERRA OESTE	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	VILLAVICIOSA DE ODON	0	0	1	0	0	0	10	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL LOTE 4_ AREA OESTE	35	1	23	0	0	0	436	167	1	0	0	2	665	23	6856	411	121	24911	1345
TOTAL DISPOSITIVOS A 28 DE FEBRERO DE 2023			78	27	51	0	1	0	1359	466	8	4	11	2015	121	24911	1345			

En Madrid, a fecha de firma electrónica

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN AL MAYOR Y A LA DEPENDENCIA

Firmado digitalmente por: ALVAREZ LÓPEZ OSCAR  
Fecha: 2023.08.24 19:10 Oscar Álvarez López