

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



Dirección General
de Atención al Mayor
y a la Dependencia

CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

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 CINCO LOTES

**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 CINCO LOTES**

1.	SERVICIO DE TELEASISTENCIA AVANZADA DOMICILIARIA	4
1.1	INTRODUCCIÓN	4
1.2	DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO	4
1.3	FINALIDAD DEL SERVICIO	5
1.4	PRESTACIONES BÁSICAS DEL SERVICIO	5
1.4.1	Prestaciones Preventivas.....	6
1.4.2	Prestaciones multidisciplinarias	7
1.4.3	Prestaciones Preventivas para la Promoción a la Autonomía: Proyectos de Innovación en la Teleasistencia Domiciliaria.....	8
1.5	SERVICIO DE TELEASISTENCIA CENTRADO EN LA PERSONA.....	9
1.5.1	Plan Individualizado de Intervención (PII)	9
1.5.2	Líneas de Intervención del Servicio	12
1.6	PROGRAMAS ESPECÍFICOS DE ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS Y PERSONAS CUIDADORAS	18
2.	PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA AVANZADA	19
2.1	PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO	19
2.2	DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO Y PERSONAS CUIDADORAS	19
2.2.1	Derechos de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia	19
2.2.2	Derechos de las personas cuidadoras del Servicio de Teleasistencia	20
2.3	OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO Y PERSONAS CUIDADORAS	20
2.3.1	Obligaciones de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia	20
2.3.2	Obligaciones de las personas cuidadoras beneficiarias puntuales del Servicio de Teleasistencia	21
3.	GESTIÓN DEL SERVICIO.....	22
3.1	ZONIFICACIÓN DEL SERVICIO	22
3.2	REQUISITOS DE ACCESO AL SERVICIO	23
3.3	LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	23
3.4	ALTA DEL SERVICIO	24

3.4.1. Órdenes de alta del servicio	24
3.4.2. Órdenes de modificación del servicio	25
3.5. SERVICIOS BÁSICOS	26
3.5.1. Instalación, activación y mantenimiento de dispositivos.....	26
3.5.2. Visita domiciliaria de seguimiento	27
3.5.3 Comunicaciones básicas entre el Centro de Atención y las personas usuarias del servicio	28
3.5.4 Comunicaciones de Seguimiento y Atención personalizada	32
3.6. MODIFICACIONES DEL SERVICIO: SUSPENSIONES TEMPORALES, ACTUALIZACIÓN DEL PII	34
3.7. BAJA DEL SERVICIO Y RETIRADA DE DISPOSITIVOS	35
3.8. OTRAS OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES ADJUDICATARIAS	37
3.8.1. Obligaciones generales	37
3.8.2. Otras obligaciones del servicio	39
3.8.3. Obligaciones económico- presupuestarias	39
3.8.4. Obligaciones corporativas de carácter social, laboral, y medioambiental	40
4. RECURSOS MATERIALES	41
4.1. RECURSOS FÍSICOS	41
4.1.1 Centro de Atención	41
4.1.3. Base de Unidades Móviles	44
4.1.3. Unidades Móviles (UMO)	45
4.2. RECURSOS TECNOLÓGICOS DEL SERVICIO	46
4.2.1. Plataformas de Gestión: Interoperabilidad entre redes y sistemas (Arquitectura) y Especificaciones Técnicas	46
4.2.2. Gestión del Dato: IA	46
4.2.3. Dispositivos Vinculados al servicio de Teleasistencia	47
5. RECURSOS HUMANOS	48
5.1. PERFILES PROFESIONALES	48
5.1.1. Director del Servicio	49
5.1.2. Responsable del Centro de Atención.	49
5.1.3. Supervisor.....	50
5.1.4. Coordinador del servicio	50
5.1.5. Oficial de Unidad Móvil (UMO).....	51
5.1.6 Personal teleoperador	52
5.1.7. Enfermero	53
5.1.8. Psicólogo	53

5.1.9. Trabajador Social	54
5.1.10. Fisioterapeuta	54
5.1.11. Terapeuta ocupacional	55
5.2. PROMOCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL	56
6. GESTIÓN DEL DATO DE TELEASISTENCIA AVANZADA	56
6.1. INTERCONEXIÓN DE LAS PLATAFORMAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	57
6.2 CENTRO VIRTUAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID	57
6.3. ANALÍTICA DE DATOS: BIG DATA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA)	59
6.3.1. Aplicaciones mínimas exigibles de IA en el servicio	59
6.3.2. Analítica de datos aplicada a la Teleasistencia	59
7. GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO	60
7.1. ESTÁNDARES DE CALIDAD	62
7.2 PROCOLOS DE ACTUACIÓN	62
7.2.1. Protocolo de custodia de llaves	63
7.2.2. Protocolo de Atención en situación de contingencia y grandes catástrofes	63
7.3. CALIDAD Y GOBERNANZA DEL DATO	64
7.4. SISTEMAS DE CONTROL DE CALIDAD	65
8. TRANSICION DEL SERVICIO	65
ANEXO I: CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS TERMINALES Y DISPOSITIVOS ASOCIADOS AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA AVANZADA	69
ANEXO II: VISIBILIDAD E IMAGEN CORPORATIVA EN LA UNIFORMIDAD, EQUIPO Y MEDIOS MÓVILES	75
ANEXO III: INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA	78
ANEXO V: ACUERDO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	84
ANEXO VI.	92
PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA, POR MUNICIPIO Y GRADO DE DEPENDENCIA, A 24 DE FEBRERO DE 2026	92
ANEXO VII	94
CUADRO RESUMEN DE DISPOSITIVOS DE TELEASISTENCIA INSTALADOS EN LOS DOMICILIOS A 31 DE ENERO DE 2026	94

1. SERVICIO DE TELEASISTENCIA AVANZADA DOMICILIARIA

1.1 INTRODUCCIÓN

El Servicio de Teleasistencia domiciliaria de la Comunidad de Madrid está diseñado para personas en situación de dependencia cuyo Programa Individual de Atención (PIA) ha reconocido este servicio como la modalidad de intervención más adecuada para su situación.

Tiene por finalidad evitar el agravamiento de la situación de dependencia y atender de forma integral y proactiva, a las personas en situación de dependencia, en su medio habitual, mediante el uso de tecnologías y los medios personales necesarios.

Este servicio se adapta a las necesidades individuales de cada persona, incorporando tecnologías avanzadas como dispositivos de seguridad, teleasistencia móvil con geolocalización y actuaciones personalizadas en función del perfil de la persona usuaria, según resulte en su plan individual de intervención, para ofrecer una respuesta rápida y eficaz ante situaciones de emergencia y como complemento al resto de servicios y prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, en lo sucesivo, SAAD.

1.2 DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

El Servicio de Teleasistencia Avanzada es un servicio social que combina tecnología y atención personalizada para ofrecer asistencia continua a personas en situación de dependencia. Permite una respuesta inmediata ante emergencias y proporciona seguimiento constante para facilitar la permanencia en el entorno habitual.

El dispositivo de la persona usuaria puede ser fijo, móvil o híbrido, con la opción de contactar al centro de atención en cualquier momento.

Entre las características clave del servicio destacan:

- **Personalizado:** Se ajusta a las necesidades de cada persona.
- **Humanizado:** Atención personalizada con la implicación activa de los profesionales.
- **Cercano:** Contacto directo con un equipo de referencia.
- **Proactivo:** Anticipa situaciones de riesgo.
- **Predictivo:** Se basa en los datos y patrones detectados para prevenir problemas.
- **Accesible:** Tecnologías adaptadas a la diversidad funcional.
- **Interoperable:** Integración con otros sistemas para compartir información relevante.
- **Seguro:** Auto chequeos tecnológicos, gestión de situaciones de emergencia, de urgencia y fuerza mayor, todo ello con medidas de privacidad adaptadas.

El servicio se ofrece en el domicilio habitual de la persona usuaria y también fuera de éste, en el caso de aquellas personas que dispongan de terminal móvil o híbrido, de acuerdo con su perfil y sus necesidades. El ámbito del servicio es puramente social, remitiéndose y coordinándose en su caso con los servicios sanitarios del Sistema Público Sanitario en supuestos puntuales.

1.3 FINALIDAD DEL SERVICIO

La finalidad principal del Servicio de Teleasistencia es mejorar la calidad de vida y la seguridad de las personas en situación de dependencia, permitiéndoles vivir en su hogar el mayor tiempo posible.

El Servicio tiene un enfoque integral, preventivo y personalizado, orientado a la autonomía personal, la prevención de riesgos o de agravamiento de la dependencia, así como la detección temprana de situaciones de necesidad o emergencia, tanto dentro como fuera del domicilio.

Los objetivos específicos incluyen:

- **Atención inmediata remota** las 24 horas, garantizando seguridad y apoyo continuo.
- **Seguimiento proactivo y personalizado**, para garantizar la seguridad, bienestar emocional y social de las personas usuarias, previniendo la soledad no deseada.
- **Promoción de la autonomía** personal y hábitos saludables, **previniendo el agravamiento de la dependencia**.
- **Fomentar la permanencia** en el hogar, evitando institucionalizaciones innecesarias.
- **Apoyo y tranquilidad a familiares y personas cuidadoras**, ofreciendo canales de comunicación, acompañamiento y coordinación con los profesionales del servicio.
- **Participación** social y comunitaria.
- **Mejora continua del servicio** a través del uso de la analítica avanzada de datos, la inteligencia artificial y/o big data, y la evaluación permanente de resultados, adaptándose al envejecimiento y a la evolución de las necesidades de la población.
- **Colaboración con recursos especializados** para emergencias y seguimiento.

El Servicio de Teleasistencia Avanzada comprenderá, como mínimo, actuaciones en los siguientes ámbitos:

1. **En el domicilio:** detección de situaciones de emergencia o riesgo (caídas, escapes de gas, agua, fuego, etc.), monitorización de hábitos y rutinas, y supervisión remota de actividad mediante sensores y dispositivos conectados.
2. **Fuera del domicilio:** atención mediante teleasistencia móvil o híbrida, con geolocalización, detección de emergencias y comunicación directa con el Centro de Atención.
3. **En coordinación con servicios sanitarios y sociales:** integración tecnológica y operativa con los sistemas públicos de salud y servicios sociales, gestión de citas; en su caso, de forma remota, consulta, rehabilitación, estimulación cognitiva.

1.4 PRESTACIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

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

- El servicio se prestará ininterrumpidamente, a través de teleasistencia digital fija, móvil o híbrida, en todo caso durante las 24 horas del día, los 365 días del año, para atender los casos de alerta o emergencia que comuniquen las personas usuarias.
- La prestación del servicio incluirá seguimiento telefónico obligatorio, visitas domiciliarias a las personas usuarias según sus necesidades, y contenidos adaptados/específicos al perfil de riesgo y atención de las mismas.

Partiendo de la voluntad, deseos y preferencias de la persona usuaria, se definen las siguientes prestaciones preventivas, que se realizarán dentro y fuera del domicilio, así como aquellas prestaciones de respuesta a situaciones de emergencias, que son desarrolladas en colaboración con los servicios sanitarios y sociales, que se completan, además, mediante la coordinación con otros servicios y prestaciones SAAD.

1.4.1 Prestaciones Preventivas

Las prestaciones preventivas del servicio de teleasistencia ofrecen una doble vertiente: por un lado, suponen una respuesta inmediata ante situaciones de alerta de la persona usuaria, a través de un dispositivo (terminal, UCR o periféricos), y por otro lado, refuerzan seguridad, bienestar y autonomía a las personas usuarias en situación de dependencia mediante un seguimiento personalizado no intrusivo. Esta atención personalizada incluye, entre otros: seguimiento telefónico, visitas domiciliarias y asesoramiento continuo. Además, abordan la detección temprana de situaciones de riesgo en el hogar, promoviendo la autonomía personal y el envejecimiento activo.

1.4.1.1. Prestaciones que ofrecen seguridad

- **Atención telefónica** disponible las 24 horas, 365 días al año, desde el Centro de Atención.
- **Llamadas de seguimiento**, incluidas videoconferencias, si fuera posible y así lo desea la persona usuaria, realizadas por el personal técnico de referencia, orientadas al asesoramiento, intervención y evolución de la situación de la persona, adaptándose a las características particulares del momento.
- **Custodia de llaves del domicilio para facilitar el acceso en emergencias** siendo esta prestación de carácter potestativo para la persona usuaria del servicio
- **Atención presencial en situaciones de emergencia** en el domicilio mediante la Unidad Móvil (UMO) y movilización de recursos adicionales (familiares, servicios públicos, etc.).
- **Visitas domiciliarias** de seguimiento, asesoramiento e intervención psicosocial.
- **Instalación de dispositivos adaptados** a promover la autonomía de las personas dependientes.
- **Detección de situaciones de riesgo** (gas, humo, caídas, apertura de puertas) mediante dispositivos periféricos preventivos.
- **Supervisión remota** según el perfil de las personas usuarias, utilizando patrones de actividad para generar alertas y activar atención según el nivel de emergencia.
- **Contenidos personalizados en el Centro Virtual**, con posibilidad de interactuar con el prestador o la persona cuidadora y en su caso, con otras personas usuarias a iniciativa de la propia persona usuaria.

1.4.1.2. Prestaciones para favorecer la movilidad

- Asesoramiento del servicio de terapia ocupacional para la adaptación o supresión de barreras arquitectónicas dentro del domicilio, zonas comunitarias del edificio, así como el asesoramiento en productos de apoyo que faciliten la movilidad personal.
- 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.

- Teleasistencia móvil con geolocalización, fuera del domicilio, para aquellas personas usuarias. que así se determine.

1.4.1.3. Prestaciones de apoyo en los cuidados.

Mientras no pueda consultarse telemáticamente la información sanitaria de las personas usuarias, será necesario que la persona usuaria o su representante legal, y/o su cuidador, faciliten el historial clínico o en su defecto, la información sanitaria necesaria para poder ofrecerles como complemento, un servicio de apoyo en los cuidados para el mantenimiento de sus condiciones, tales como recordatorios y/o avisos, o bien:

- Agendas con recordatorio, a través de aviso para indicar medicación, citas médicas, etc.
- Detección de alteraciones en los hábitos o rutinas y de incidencias relativas a la actividad de la persona usuaria en el domicilio, así como apoyo y atención.
- Seguimiento de patrones de comportamiento y análisis de hábitos para prevenir sedentarismo y fomentar actividades de envejecimiento saludable.

1.4.2 Prestaciones multidisciplinarias

Las sinergias con otros servicios y prestaciones garantizan que no sólo se prestan de manera adecuada los mismos, sino también de forma coordinada, logrando así mejoras adicionales para la persona usuaria.

Las prestaciones multidisciplinarias de atención continuada se refieren a la coordinación de diversos profesionales para satisfacer las necesidades de las personas usuarias, asegurando su bienestar y ofreciendo una mayor calidad de vida dentro de su entorno habitual.

Estas prestaciones comprenden los servicios, recursos y protocolos con diferentes enfoques intervención, diseñados para actuar de forma rápida y eficaz ante situaciones inesperadas que comprometan el bienestar de la persona usuaria.

1.4.2.1. Prestaciones en coordinación con otros servicios SAAD

El servicio de Teleasistencia, en coordinación con el resto de servicios y prestaciones del SAAD reconocidos en el PIA de la persona usuaria, facilita una atención más personalizada y continua, mediante la coordinación y comunicación de los profesionales con aquellos servicios orientados a la prevención del agravamiento de la dependencia, la promoción de la autonomía, o que estén integrados con la plataforma de Teleasistencia Avanzada de la Comunidad de Madrid, así como con otras plataformas sanitarias y de servicios sociales que puedan implementarse. Igualmente, las personas usuarias del servicio pueden beneficiarse de las actuaciones que se desarrollen en la región destinadas a personas mayores a través del Plan de Envejecimiento activo y prevención de la dependencia. En su caso, y siempre que lo tenga también reconocido en el PIA, podrá coordinarse con otros servicios de atención domiciliaria a la dependencia.

1.4.2.2 Prestaciones en colaboración con los servicios sociales y /o sociosanitarios

En función de los casos, el servicio de teleasistencia contará con instrucciones para coordinar o bien, informar a los servicios de atención social primaria de las intervenciones de emergencia u otras actuaciones en las que entren en juego sus competencias, sumando un

valor añadido en la mejora de la calidad de vida de las personas en situación de dependencia. Además, permite que las personas usuarias puedan ser derivadas a otros programas o servicios que complementen su atención. Estas prestaciones se centran en:

- **Detección e información de situación:** A través del seguimiento continuo, el Servicio de Teleasistencia identifica situaciones que requieren notificación a los servicios sociales para su valoración.
- **Seguimiento y prevención:** Servicios sociales, en colaboración con Teleasistencia, puede realizar seguimiento de las personas usuarias, para detectar posibles necesidades o prevenir empeoramiento de la situación.
- **Coordinación con recursos:** Servicios sociales y Teleasistencia activan conjuntamente los recursos necesarios, incluyendo servicios sanitarios, fuerzas de seguridad o contacto con familiares y personas cuidadoras.
- **Derivación recursos sociales:** Los Servicios Sociales pueden derivar a personas usuarias, o incluirlas en programas específicos, sobre todo, los relativos a la prevención de la dependencia, o situaciones de soledad, o envejecimiento activo cuando éstas se encuentran en situación de vulnerabilidad, aislamiento u otras necesidades que requieran una intervención especializada.
- **Promoción del voluntariado como herramienta de apoyo** para mejorar la calidad de vida de las personas dependientes, así como de sus personas cuidadoras.

1.4.3 Prestaciones Preventivas para la Promoción a la Autonomía: Proyectos de Innovación en la Teleasistencia Domiciliaria

Las entidades adjudicatarias deberán desarrollar, durante la vigencia del contrato, **proyectos piloto orientados a la promoción de la autonomía personal y la atención avanzada** mediante el uso de los avances tecnológicos. Estos proyectos permitirán **incorporar tecnologías emergentes, metodologías innovadoras y modelos de atención integrados**, avanzando en la estrategia de cuidados de larga duración en el entorno domiciliario y contribuyendo a reforzar en el enfoque comunitario de los cuidados o bien, en la difusión de prácticas de autocuidado. Todo ello, conjugado con la prevención de situaciones de riesgo y mejorar su calidad de vida.

Estos programas piloto deben de estar desarrollados en el proyecto técnico a presentar por las empresas licitadoras.

Los programas se enmarcarán en el ámbito del **Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)** y en las políticas públicas de innovación en servicios sociales, establecidas en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de servicios sociales de la Comunidad de Madrid.

De forma orientativa, sin carácter limitativo, los proyectos podrán responder a las siguientes líneas estratégicas:

- **Fortalecimiento de la coordinación con servicios para la promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia, especialmente el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) con personas usuarias que tengan ambos servicios reconocidos en el PIA**, mediante experiencias piloto que integren la teleasistencia avanzada con la atención domiciliaria, favoreciendo la monitorización remota, la personalización del servicio y la atención centrada en las preferencias, necesidades y deseos de la persona usuaria.

- **Atención a colectivos con necesidades específicas, derivadas de la edad, o bien otras causas de la dependencia**, orientando las intervenciones a evitar y monitorizar la evolución de la enfermedad según cada persona usuaria.

Los proyectos deberán **integrarse de manera coherente con la prestación ordinaria del servicio**, garantizando en todo momento el resto de funcionalidades que ofrece la teleasistencia, así como la **interoperabilidad de los sistemas y plataformas de información**.

Asimismo, las iniciativas de innovación deberán ser **evaluables en términos de impacto, viabilidad y replicabilidad**, de modo que los aprendizajes derivados de los proyectos piloto puedan contribuir a la mejora estructural del modelo de teleasistencia domiciliaria.

1.5. SERVICIO DE TELEASISTENCIA CENTRADO EN LA PERSONA

1.5.1. Plan Individualizado de Intervención (PII)

1.5.1.1 Definición

El **Plan Individualizado de Intervención (PII)** es el instrumento técnico de seguimiento en el servicio de Teleasistencia Avanzada. Se diseña por el equipo profesional en colaboración con la persona usuaria, según su voluntad, deseos y preferencias.

Su finalidad es concretar **prestaciones, intensidad del servicio y dispositivos preventivos o predictivos**, adaptados a las necesidades, preferencias y situación de la persona. También puede incluir la integración en programas de atención integral para situaciones de vulnerabilidad y la coordinación con otros servicios sanitarios y sociales

A diferencia del **PIA (Programa Individual de Atención)**, que define y establece el conjunto global de apoyos y servicios más adecuados para la persona en situación de dependencia, teniendo en cuenta el grado reconocido, la situación personal, social y económica, así como las necesidades, preferencias y deseos del propio interesado/a, **el PII concreta las actuaciones y seguimiento que desde el Servicio de Teleasistencia se va a prestar a cada una de las personas usuarias y sus personas cuidadoras**.

El PII incluirá:

- **Datos de la persona usuaria:** Información personal, preferencias, personas de referencia y datos de salud.
- **Objetivos consensuados:** Expectativas y prioridades acordadas con la persona.
- **Prestaciones y su intensidad:** Definición de periodicidad y frecuencia previstas.
- **Dispositivos y sensores:** Elementos preventivos y predictivos necesarios para la adecuada prestación del servicio, acordados con la propia persona usuaria o su representante legal, así como las medidas y herramientas digitales necesarias para garantizar la accesibilidad al servicio y superar barreras en caso necesario.
- **Seguimiento y revisión:** Frecuencia para evaluar objetivos y revaloración del riesgo según la valoración multidimensional.
- **Conformidad de la persona usuaria y de la persona cuidadora**, así como el consentimiento expreso para el tratamiento/comunicación de sus datos/comunicaciones.

Para su elaboración se emplearán **escalas de valoración** y una **evaluación de competencias digitales**.

El PII se redactará en la **primera visita domiciliaria** a todas las personas con el servicio reconocido en su PIA y se **revisará anualmente**, salvo situaciones que exijan una revisión extraordinaria.

1.5.1.2. Perfiles de Riesgo

Para identificar los distintos perfiles de riesgo, el coordinador realizará una valoración social durante la visita de alta, con el fin de estimar el nivel de riesgo de la persona usuaria. Dependiendo de la situación identificada, los profesionales correspondientes valorarán las áreas específicas requeridas. Los resultados de esta valoración se registrarán en el Plan Individualizado de Intervención (PII) de la persona usuaria.

Los aspectos clave para definir los perfiles de riesgo incluyen:

- **Nivel de autonomía personal** y capacidad para realizar las actividades de la vida diaria (Área Funcional).
- **Estado psicológico y emocional** para el manejo en la toma de decisiones y relaciones sociales
- **Entorno físico** que evalúa las condiciones de habitabilidad y accesibilidad del domicilio de la persona usuaria, así como el medio externo en el que viven.
- **Entorno social** para evaluar cómo afecta la red familiar y social de apoyo en las dinámicas sociales que rodean a la persona usuaria y conocer cómo influye esto en su desarrollo personal, bienestar e integración en la comunidad.
- **Situaciones de vulnerabilidad:** Casos de especial fragilidad, atención insuficiente o inadecuada, aislamiento, etc., que requieren actuaciones más específicas, valoradas por los Servicios Sociales de Atención Primaria o detectadas por los profesionales de teleasistencia.

El prestador del servicio será responsable de enviar la información a dicha plataforma, que puede proceder de diversas fuentes, como datos agregados de sensores (por ejemplo, nivel de actividad), información puntual de sensores y valoraciones de profesionales. Toda esta información, junto con los datos proporcionados por familiares o personas cuidadoras, tiene como objetivo adaptar y mejorar continuamente los cuidados ofrecidos a la persona usuaria.

El riesgo de las personas usuarias será revisado y actualizado siempre que se produzca un cambio en su situación o en cada una de las actuaciones del Servicio. Esta revisión será realizada por los profesionales del equipo multidisciplinar correspondiente, a través de llamadas de seguimiento y atención personal.

Además, el seguimiento del perfil de la persona usuaria se actualizará automáticamente mediante el análisis avanzado y los algoritmos programados en el software del sistema de información y comunicación del Servicio, utilizando inteligencia artificial, bigdata u otras técnicas de analítica de datos avanzada, sin perjuicio de que este proceso pueda ser verificado por el personal de la entidad.

Las empresas prestadoras deberán incorporar a las fichas sociosanitarias de sus plataformas cualquier información relevante de la persona usuaria proporcionada por otros servicios de atención domiciliaria (SAD, Comida a domicilio, voluntariado...), para asegurar una atención integral y actualizada.

A estos efectos, las fichas sociosanitarias deberán **mantener correspondencia y coherencia con el Plan Individualizado de Intervención (PII)** de cada persona usuaria, de forma que los datos, valoraciones y actuaciones registradas en los sistemas de gestión del servicio reflejen de manera integrada la atención prestada.

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

EVALUACIÓN 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
Grado I. 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.	Grado II. 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. Vive sola o acompañada No cuenta con apoyo sociofamiliar o éste resulta insuficiente.	Grado III. 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. Vive sola o acompañada por otra persona en situación de dependencia.
Grado II. 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. Vive acompañada. Cuenta con suficiente apoyo sociofamiliar.	Grado III. 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. Vive acompañada por un familiar cuidador/a y cuenta con apoyo familiar e institucional suficiente. No puede salir del domicilio si no le asiste otra persona.	No cuenta con apoyo sociofamiliar o este resulta insuficiente. No puede salir del domicilio si no le asiste otra persona.

2. ATENCIÓN E INTERVENCIÓN	2. ATENCIÓN E INTERVENCIÓN	2. ATENCIÓN E INTERVENCIÓN
Se asignará un coordinador de referencia que realizará al menos una visita domiciliaria de seguimiento al año; sin perjuicio que en la valoración individualizada de la persona usuaria se requiera una periodicidad mayor, así como la visita e intervención de otros profesionales (psicólogo/a, trabajador social y/o terapeuta ocupacional).	Se asignará un coordinador de referencia que realizará al menos una visita domiciliaria de seguimiento al año; sin perjuicio que en la valoración individualizada de la persona usuaria se requiera una periodicidad mayor, así como la visita e intervención de otros profesionales (psicólogo/a, trabajador social y/o terapeuta ocupacional).	Se asignará un coordinador de referencia que realizará al menos una visita domiciliaria seguimiento al año; sin perjuicio que en la valoración individualizada de la persona usuaria se requiera una periodicidad mayor, así como la visita e intervención de otros profesionales (psicólogo/a, trabajador social y/o terapeuta ocupacional).
Se asignará un teleoperador de referencia que garantizará la atención personalizada y el seguimiento integral de la persona usuaria.	Se asignará un teleoperador de referencia que garantizará la atención personalizada y el seguimiento integral de la persona usuaria.	Se asignará un teleoperador de referencia que garantizará la atención personalizada y el seguimiento integral de la persona usuaria.
Se realizará 1 llamada semanal de seguimiento, salvo deseo expreso de la persona usuaria sobre una frecuencia mayor a la establecida.	Se realizarán 2 llamadas semanales de seguimiento, salvo deseo expreso de la persona usuaria sobre una frecuencia mayor a la establecida.	Se realizarán 3 llamadas semanales de seguimiento, una de ellas en fin de semana. El coordinador de referencia gestionará al menos una adicional con periodicidad mensual.

1.5.2 Líneas de Intervención del Servicio

La Comunidad de Madrid establece como prioritarias las siguientes siete líneas de intervención, que guiarán la actuación prevista en el **Programa Individualizado de Intervención (PII)**. Serán en todos los casos de carácter potestativo para las personas implicadas en el PII.

- **Cuidados a la persona usuaria**

Profesionales vinculados: Trabajador social, psicólogo, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional y teleoperadores.

- **Hábitos saludables**

Profesionales vinculados: Fisioterapeuta y terapeuta ocupacional.

- **Ejercicio físico**

Profesionales vinculados: Fisioterapeuta y terapeuta ocupacional.

- **Apoyo a la persona cuidadora**

Profesionales vinculados: Psicólogo, trabajador social y fisioterapeuta.

- **Estimulación cognitiva**

Profesionales vinculados: Psicólogo y terapeuta ocupacional.

- **Soledad no deseada**

Profesionales vinculados: Psicólogo y trabajador social.

- **Sensibilización y promoción del buen trato**

Profesionales vinculados: Psicólogo y trabajador social.

En caso que la persona usuaria del servicio rechace la elaboración del PII o de las líneas de intervención consideradas pertinentes, la empresa deberá realizar una nueva propuesta al usuario, sea mediante llamada, videollamada o bien visita, en un plazo máximo de dos meses. Si el rechazo persiste, la intervención con la persona usuaria se limitará a lo acordado con él según su voluntad, deseos y preferencias, sin perjuicio de que se registre y se informe a la administración.

Para cada una de estas líneas, las entidades adjudicatarias **desarrollarán acciones específicas preventivas y predictivas** (actividades, contenidos y tareas) adaptadas a las necesidades detectadas, garantizando opciones **virtuales y presenciales, grupales e individuales**.

Las entidades licitadoras serán responsables de desarrollar contenido específico para cada línea de actuación, que deberá ser validado por la DGAMD. La intervención será **multidisciplinar**, respetando la asignación de perfiles profesionales prevista en este pliego. Las entidades deberán incluir en su proyecto técnico **al menos dos programas o actividades por cada línea de intervención**, adaptados a los perfiles de riesgo.

Cada actividad deberá especificar, como mínimo:

- **Objetivos, recursos humanos y técnicos, y espacios de intervención.**
- **Coordinación con otros recursos públicos y privados.**
- **Indicadores de seguimiento y evaluación.**
- **Aspectos relevantes para la correcta ejecución.**
- **Propuesta de informes de gestión** (estratégicos, operativos y de calidad), incorporando **explotación avanzada de datos mediante Inteligencia Artificial**, bigdata u otras técnicas de analítica de datos avanzada, para analítica predictiva y mejora continua del servicio.

De todas las actuaciones y PII, las entidades quedarán obligadas a registrar en la plataforma TAD y en su caso, en el Centro Virtual la información arriba señalada, para que esté disponible para la Administración.

1.5.2.1. Cuidados a la persona usuaria: Individualización del Servicio

Línea de intervención genérica que recoge, de manera transversal, todas las actuaciones del servicio destinadas a un seguimiento personalizado, que garantice la adecuación del resto de intervenciones a las necesidades y preferencias de cada persona usuaria. Su objetivo es ofrecer una actuación complementaria al resto de líneas de actuación, asegurando la coherencia en todas ellas.

Se prevén, para esta línea, las siguientes actuaciones:

- Ajuste y priorización de recursos y prestaciones en función de la evolución de la persona usuaria.
- Coordinación de actuaciones entre las distintas líneas del servicio.
- Atención específica a demandas o incidencias puntuales, garantizando una respuesta rápida y adaptada.
- Refuerzo del acompañamiento y respuesta en función de la programación acordada con el propio usuario o bien, previa petición expresa del mismo a través de la agenda del centro virtual.

1.5.2.2. Hábitos saludables

Fomentar la creación de hábitos y rutinas que favorezcan el desarrollo de las capacidades de las personas en situación de dependencia, contribuyendo a su bienestar y a la mejora de su calidad de vida.

Se prevén, para esta línea, las siguientes actuaciones, tanto remotas, a través del centro virtual, como presenciales, según el perfil de la persona usuaria y sus destrezas digitales.

- Promoción de hábitos y estilos de vida saludables.
- Información sobre hábitos alimentarios y nutricionales.
- Información sobre higiene personal y del entorno.
- Información sobre hábitos de sueño y descanso.
- Información sobre la importancia de cumplir con los tratamientos y revisiones médicas.
- Programas de ocio y tiempo libre que favorezcan un estilo de vida activo.
- Otras actuaciones que refuercen hábitos saludables.

1.5.2.3. Ejercicio físico

Mantener una buena forma física no solo retrasa los signos físicos del envejecimiento como la pérdida muscular y la fragilidad, sino que también mejora la salud mental y la calidad de vida favorece la autonomía personal, retrasando el agravamiento de la situación de dependencia.

Se incluyen para esta línea de actuación, tanto remotas, a través del centro virtual, como presenciales, según el perfil de la persona usuaria, su propio estado físico y las destrezas digitales que tenga:

- Información sobre la importancia de realizar ejercicio físico para el bienestar y la

salud.

- Diseño de tablas y rutinas de ejercicios, adaptadas al perfil y las necesidades de cada persona usuaria, incorporando 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.
- Programación y participación en actividades físicas grupales. Fomento del contacto con otras personas usuarias interesadas en la realización conjunta de actividades relacionadas con el ejercicio físico.
- Otras actuaciones que promuevan la actividad física regular.

1.5.2.4. Apoyo a la persona cuidadora

Intervenciones dirigidas a apoyar y asistir a las personas cuidadoras, dotándolas de conocimientos, herramientas y habilidades para ofrecer una atención de calidad, a la vez que se protege su bienestar físico y emocional. Se priorizará la atención a aquellas personas cuidadoras que brindan cuidados de manera continua o regular. Esta línea se focaliza, mayoritariamente, en atender las necesidades de las personas cuidadoras de las personas usuarias del TA a la que están unidos por nexo conyugal o de parentesco por consanguinidad, afinidad o adopción, o bien relacional, pero que carecen de una preparación profesional especializada en ciencias de la salud o del cuidado esto es, a las personas cuidadoras no profesionales, en su mayoría, perceptores de la prestación económica por cuidado en el entorno familiar (PECEF). Este colectivo suele estar menos preparado para afrontar los riesgos inherentes y más expuesto a la sobrecarga emocional y física; en consecuencia, corren mayor riesgo de claudicación.

Se prevén, para esta línea, las siguientes actuaciones tanto remotas, a través del centro virtual, como presenciales, según el perfil de la persona usuaria y sus destrezas digitales:

- Detección y prevención de situaciones de riesgo (sobrecarga), tras un análisis que identifique el perfil de las personas cuidadoras, tipo e intensidad de cuidados que prestan para reducir su impacto.
- Información y formación sobre la prestación de cuidados básicos a la persona en situación de dependencia.
- Información y acompañamiento en el acceso a recursos y actividades orientados a mejorar el bienestar y las competencias de la persona cuidadora, tales como **jornadas formativas, talleres, grupos de apoyo, programas de respiro familiar o eventos divulgativos**.
- Promoción y estimulación para mantener el bienestar físico y emocional de la persona cuidadora, así como sus relaciones personales e integración social.
- Fomento de la interrelación e intercambio de experiencias entre las personas cuidadoras mediante grupos de ayuda mutua y redes de apoyo.

1.5.2.5. Estimulación cognitiva

Conjunto de actividades dirigidas a mantener y mejorar la capacidad cognitiva en personas usuarias con deterioros cognitivos, trastornos específicos o daño cerebral, así como aquellas que desean potenciar sus capacidades o prevenir el envejecimiento cognitivo,

haciendo uso de la tecnología para desarrollar programas y ejercicios que mantienen o mejoran las funciones cerebrales como la memoria, la atención y el lenguaje, de forma remota.

Los ejercicios, englobarán contenidos variables, en función del perfil de la persona usuaria y del objetivo de plasticidad cerebral que el profesional recomiende de forma personalizada a cada una de ellas.

Se prevén, para esta línea, las siguientes actuaciones, tanto remotas, a través del centro virtual, como presenciales, según el perfil de la persona usuaria y sus destrezas digitales:

- Detección de indicios de deterioro cognitivo.
- Prevención y seguimiento de 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 actuaciones orientadas al mantenimiento de la salud cognitiva.

1.5.2.6. Soledad no deseada

Se entiende por soledad no deseada la percepción subjetiva que tiene una persona de que sus relaciones interpersonales son, insuficientes, de poca calidad y/o baja intensidad. Esta realidad es multifactorial y responde al contexto específico de cada persona, precisando una adaptación en la detección e intervención basada en la atención centrada en la persona.

Se prevén, para esta línea, 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 ofrecer apoyo en base a las necesidades específicas de la situación de soledad que atraviese la persona usuaria.
- 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.
- Coordinación e interacción con la **Red de Actuación de Mayores en Soledad de la Comunidad de Madrid** para el asesoramiento en la búsqueda de recursos o entidades que puedan apoyar las intervenciones
- Coordinación e interacción con los Centros de Servicios Sociales en los casos de gravedad en los que se detecten factores de riesgo como (abandono, intentos autolíticos, conflictividad, problemas de adicciones o salud mental...)
- Otras actuaciones que se consideren adecuadas para prevenir o reducir la soledad no deseada.

- Ofrecer información sobre acciones de voluntariado en las que puedan actuar como participantes o como receptores
- Otras actuaciones que se consideren adecuadas para prevenir o reducir la soledad no deseada.

La Dirección General de atención al Mayor a la dependencia, impulsa el desarrollo de la **Red de Atención a Mayores en Soledad (RAMS)**, cuyo objetivo es promover la cooperación entre todos los agentes implicados, facilitando el intercambio de conocimiento, la coordinación de recursos y la mejora de las intervenciones.

Por ello, la entidad adjudicataria deberá:

- Adaptar sus procedimientos, metodologías y herramientas de detección, evaluación, derivación e intervención a las recomendaciones y protocolos de la RAMS.
- Adherirse formalmente a dicha Red, si no lo estuviera ya, y participar activamente en sus mecanismos de coordinación, intercambio de información y evaluación conjunta.
- en las acciones de sensibilización, formación o divulgación que, en el marco de la RAMS, se impulsen para reducir el estigma asociado a la soledad y fomentar la detección y la demanda de atención.
- Detectar posibles casos de aquellas personas usuarias que hayan normalizado la situación de soledad y falta de socialización.

Las entidades adjudicatarias deberán identificar y mantener actualizada la información relativa a las personas mayores que residan solas o carezcan de una red de apoyo estable, con independencia de que manifiesten o no sentirse en situación de soledad. Esta identificación tiene carácter obligatorio y forma parte del deber de detección y seguimiento de situaciones de riesgo social, sin que implique su adscripción automática a programas o líneas específicas.

Por otra parte, la inclusión y participación en la línea de intervención de “Mayores en Soledad” requerirá el consentimiento expreso de la persona usuaria, conforme a la normativa de protección de datos y de derechos de las personas usuarias de los Servicios Sociales.

En todo caso, las entidades deberán mantener un listado de seguimiento evolutivo de las personas identificadas como potencialmente en situación de soledad, realizar un contacto periódico y, cuando proceda, consultar y coordinarse con la Red de Atención a Mayores en Soledad de la Comunidad de Madrid, a efectos de derivación o intervención conjunta.

En todo caso, los profesionales elaborarán un listado de seguimiento de aquellas personas que consideren que podrían estar en situación de soledad, incluso si ellos mismos no se reconocen como tales siempre que no exista oposición expresa, para realizar un seguimiento periódico evolutivo de menor intensidad y consultar en todo caso, a la Red de Atención de Mayores en Soledad de la Comunidad de Madrid.

1.5.2.7. Sensibilización y Promoción del buen trato

En esta línea se condensan el conjunto de actividades destinadas a fomentar la sensibilización y la conciencia ante cualquier situación de vulnerabilidad, fragilidad, discriminación o maltrato en las que se pueden encontrar las personas usuarias del servicio de teleasistencia.

Además, se incluyen todas las actuaciones de “Buen Trato”, que promueven un trato adecuado y de calidad a las personas mayores y personas en situación de dependencia en servicios públicos y privados, centrándose el respeto a sus elecciones, voluntad y preferencias y promoviendo la participación social y su inclusión en la comunidad

Se prevén, para esta línea, entre otras:

- ⊖ Prevención y detección llevando a cabo acciones cautelares de carácter informativo y formativo para sensibilizar y dotar de herramientas para un diagnóstico precoz.
- ⊖ Orientación para el abordaje de la situación detectada y sobre los recursos comunitarios disponibles
- ⊖ Establecimiento y aplicación de protocolos específicos de identificación y actuación que irá acompañado de formación especializada para el personal implicado.
- ⊖ Seguimiento y acompañamiento por parte de profesionales especializados.
 - Seguimiento especial y apoyo a colectivos especialmente vulnerables.
 - Movilización y coordinación con los recursos especializados para garantizar una intervención integral, eficaz y ajustada a las necesidades específicas.
 - Otras actuaciones que refuercen la protección y atención a la diversidad y a las personas en situación de vulnerabilidad.
 - Para aquellas personas usuarias que también tengan reconocido y asistan a un centro de día, se coordinarán las actuaciones que en su caso el agente clave del centro señale.

1.6. PROGRAMAS ESPECÍFICOS DE ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS Y PERSONAS CUIDADORAS

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 prevención de caídas.
2. Programas que ofrezcan apoyo a personas con discapacidad sensorial o física
3. Programas que ofrezcan apoyo a personas cuidadoras.
4. Recordatorios que contribuyan a la adherencia a la medicación
5. Atención en situación de contingencia y grandes catástrofes
6. Atención a personas mayores de 90 años

La definición y características de los programas quedarán reflejadas en el proyecto técnico, mediante protocolos específicos que incluirán:

- Objetivos, recursos humanos y técnicos.
- Coordinaciones con otros recursos públicos, privados y demás agentes intervinientes.

- Indicadores de seguimiento y evaluación.
- Detección de supuestos, actuaciones en cada uno de ellos.
- Cualquier otro aspecto que se considere necesario o de interés.
- Informes de gestión a distintos niveles (estratégico, operativo y de calidad del servicio) y de explotación avanzada de datos anonimizados.

2. PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA AVANZADA

2.1. PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

Serán titulares del Servicio de Teleasistencia aquellas personas en situación de dependencia cuyo Programa Individual de Atención (PIA) reconozca dicho servicio como la modalidad de intervención más adecuada para su atención, ya sea de forma principal, complementaria o incluso, como medida transitoria hacia otro recurso, y que residan dentro del ámbito territorial de las Áreas en las que se presta el servicio.

El servicio podrá prestarse a dichas personas usuarias con independencia del tipo de vivienda en la que residan, incluso cuando residan temporalmente en alojamientos alternativos, viviendas comunitarias o compartidas, siempre que se ubiquen dentro de las áreas en las que se presta el servicio.

Por último y con carácter excepcional, podrán programarse actividades o actuaciones que incluyan a personas que, sin tener reconocido el servicio de teleasistencia a través del sistema de dependencia, convivan con la persona titular y requieran atención concreta debido a una situación de riesgo sobrevenido.

A los efectos jurídicos del Servicio de Teleasistencia Avanzada, las actuaciones dirigidas a personas que no tengan reconocido el derecho subjetivo al propio servicio —tanto si tienen o no reconocida una situación de dependencia— se considerarán siempre intervenciones **puntuales, limitadas y estrictamente vinculadas** a la protección, apoyo o seguridad de la persona usuaria titular. En ningún caso generarán condición de persona titular ni darán lugar al reconocimiento de derechos permanentes dentro del servicio.

2.2. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO Y PERSONAS CUIDADORAS

2.2.1. Derechos de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia

Sin perjuicio de los derechos generales reconocidos a 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. A una asistencia individualizada acorde con su voluntad, deseos y preferencias, siguiendo un modelo de atención centrada en la persona.
5. 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.
6. Tener garantizada la protección de sus datos personales, así como el derecho a su acceso, rectificación, cancelación y oposición.
7. Tener garantizado el adecuado tratamiento en la custodia de las llaves, cuando decidan entregarlas.
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 y a renunciar al derecho reconocido en su PIA.

2.2.2. Derechos de las personas cuidadoras del Servicio de Teleasistencia

Las personas cuidadoras de personas usuarias de teleasistencia, tienen derecho a que su labor sea reconocida, valorada y apoyada durante el proceso de cuidado. Asimismo, deberán recibir formación, apoyo y recursos para su propio cuidado y el de la persona en situación de dependencia, por tanto, podrán beneficiarse de las siguientes actuaciones:

1. Acceder a formación y capacitación para mejorar sus habilidades de cuidado y manejo del familiar en situación de dependencia.
2. Recibir información de los profesionales sobre los recursos y apoyos disponibles para su situación, así como contar con el apoyo y orientación de éstos para gestionar mejor la situación
3. Disfrutar de tiempos de descanso para evitar el agotamiento y lograr conciliar la vida personal y la laboral
4. Ser promovidos y reconocidos institucional y públicamente por la labor social que realizan.
5. En el caso particular de las personas que, además de ser usuarias del Servicio de Teleasistencia, ejercen el rol de cuidadoras de otro usuario del mismo servicio, recibirán una atención específica y prioritaria, que contemple tanto su doble condición (persona usuaria y cuidadora) como las necesidades adicionales que de ello puedan derivarse.

2.3. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO Y PERSONAS CUIDADORAS

2.3.1. Obligaciones de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia

Sin perjuicio y como complemento 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 información veraz y actualizada** necesaria para la adecuada prestación del servicio, notificando cualquier variación que se produzca en su situación personal, familiar, social o sanitaria que pueda afectar a las condiciones de la prestación. En caso de cambio de domicilio, deberá comunicarlo de manera inmediata y aportar el correspondiente certificado de empadronamiento que lo acredite.
2. **Instalar, conservar y utilizar los equipos.** Permitir la instalación del terminal y, en su caso, de los periféricos, comprometiéndose a conservarlos en buen estado de uso, sin manipularlos, hasta su retirada por personal autorizado. La persona usuaria deberá hacer un uso adecuado y responsable de los dispositivos, avisando de inmediato a la entidad prestadora en caso de mal funcionamiento, pérdida o deterioro, para su revisión, reposición o sustitución. En el caso de la teleasistencia móvil, deberá llevar siempre consigo el terminal y mantener la batería cargada.
3. **Permitir el acceso al domicilio para la prestación del servicio.** Garantizar la posibilidad de acceso al domicilio tanto en situaciones de emergencia como para la prestación ordinaria del servicio permitiendo que el personal autorizado pueda realizar las comprobaciones, actuaciones técnicas o de atención requeridas. Para ello, se entregará a la entidad prestadora una copia completa de las llaves de acceso. En caso de no querer entregarlas, la persona usuaria deberá suscribir un documento en el que se deje constancia de esta decisión y designar, al menos, una persona de su entorno que disponga de ellas. Si tampoco se facilitara esta alternativa, deberá firmarse un documento asumiendo las consecuencias derivadas y eximiendo a la Administración y a la entidad prestadora de cualquier responsabilidad respecto de los daños que puedan producirse en un acceso forzoso por emergencia.
4. **Informar a la entidad prestadora de cualquier cambio de los datos recogidos en la plataforma** que pudiera afectar al correcto funcionamiento del servicio.
5. **Mantener un comportamiento correcto, respetuoso y cordial** en el trato con el personal encargado del servicio, respetando sus funciones profesionales y las indicaciones que le sean proporcionadas.
6. **Comunicar con antelación cualquier traslado temporal fuera del domicilio** y de su área territorial, que impida la prestación del servicio conforme a su planificación individualizada, salvo causa justificada, así como notificar igualmente su regreso.
7. **En caso de renuncia al servicio, comunicarlo con una antelación suficiente** en el plazo que se determine, colaborando en la retirada de los dispositivos y, en su caso, en la devolución de las llaves de su domicilio entregadas a la entidad prestadora.
8. **Aquellas otras obligaciones que deriven del cumplimiento de la normativa vigente para las personas usuarias del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.**

2.3.2. Obligaciones de las personas cuidadoras beneficiarias puntuales del Servicio de Teleasistencia

1. **Personas cuidadoras que son a su vez personas usuarias del Servicio de Teleasistencia**

Deberán asumir las mismas obligaciones establecidas para las personas usuarias en el apartado anterior, en la medida en que reciben directamente la prestación del servicio.

2. **Personas cuidadoras que, de manera puntual o esporádica, utilicen alguna actuación o recurso asociado al Servicio de Teleasistencia.** Tendrán la obligación de:
 - a. Coadyuvar a la persona usuaria en el cumplimiento de sus obligaciones respecto al servicio.
 - b. Facilitar la labor de la entidad prestadora, proporcionando la información necesaria, colaborando en las actuaciones de seguimiento y permitiendo, en su caso, el acceso a la persona atendida o al domicilio para garantizar la correcta prestación del servicio.
 - c. Respetar las indicaciones del personal de teleasistencia en lo relativo al funcionamiento del servicio y a las actuaciones que se requieran en situaciones ordinarias o de emergencia.
 - d. **Aquellas otras obligaciones que deriven del cumplimiento de la normativa vigente para las personas usuarias del sistema para la autonomía y atención a la dependencia**

3. GESTIÓN DEL SERVICIO

3.1. ZONIFICACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se prestará en todos los municipios de la Comunidad de Madrid (salvo Madrid capital) incluidos en las nuevas Áreas 1, 2, 3, 4 y 5 para prestar el Servicio de Teleasistencia de la Comunidad de Madrid (Áreas Noroeste, Oeste, Sur, Este y Noreste), sin perjuicio de lo establecido para las personas itinerantes. Esta división territorial se mantendrá vigente durante el presente contrato, incluidas sus prórrogas, con independencia de que se apruebe durante su vigencia el Mapa de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, establecido en el artículo 50 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

ENTIDADES LOCALES DE LAS ÁREAS 1 A 5 (En sombreado las mancomunidades)				
LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3	LOTE 4	LOTE 5
AREA ESTE	AREA NORESTE	AREA NOROESTE	AREA OESTE	AREA SUR
ARANJUEZ	2016	BOADILLA MONTE	ALCORCON	FUENLABRADA
ARGANDA REY	ALCALA HENARES	COLLADO VILLALBA	ARROYOMOLINOS	HUMANES DE MADRID
COLMENAR OREJA	ALCOBENDAS	COLMENAR VIEJO	CASARRUBUELOS	LEGANES
GETAFE	ALGETE	GALAPAGAR	CUBAS DE LA SAGRA	PARLA
LAS VEGAS	COSLADA	LA ENCINA	EL ALAMO	
MISECAM	DAGANZO DE ARRIBA	LA MALICIOSA	EL ALBERCHE	
MISSEM	MECO	LAS CAÑADAS	LOS PINARES	
PINTO	MEJORADA Y VELILLA	MAJADAHONDA	MOSTOLES	
RIVAS VACIAMADRI	NUEVO BAZTAN	POZUELO ALARCON	NAVALCARNERO	
VALDEMORO	PANTUEÑA	ROZAS MADRID	NAVAS DEL REY	
	PARACUELLOS DE	SAN SEBASTIAN REYES	SUROESTE	
	SAN FERNANDO HENARES	SIERRA NORTE		
	TORREJON ARDOZ	SIERRA OESTE		
		THAM		
		TRES CANTOS		
		VEGA DEL GUADALIX		
		VILLAVICIOSA ODON		

Cada entidad adjudicataria estará obligada a asumir la recepción y gestión de todos los dispositivos existentes al inicio del contrato, incluidos terminales, UCR y otros dispositivos tecnológicos avanzados, del inventario de bienes muebles de la Comunidad de Madrid, tanto los ya instalados en domicilios como los que, siendo titularidad de la C. Madrid y aún almacenados en las dependencias de las anteriores prestadoras, correspondan a las potenciales personas usuarias de los municipios y mancomunidades incluidos en el lote adjudicado.

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 la normativa vigente y en su caso, por el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid. Asimismo, deberá:

- Disponer de suministro eléctrico en el domicilio que asegure la conexión del terminal.
- Disponer de cobertura de telecomunicaciones adecuada en el domicilio, ya sea de telefonía fija, móvil o de datos (3G/4G/5G), que permita la comunicación bidireccional entre el equipo de teleasistencia y el Centro de Atención.
- Aceptar las condiciones de prestación del servicio y mantener sus datos actualizados, informando de cualquier cambio.

3.3. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se prestará, por norma general, en el domicilio que consta en el Padrón municipal.

- **Atención en domicilios alternativos:**

Se entiende por domicilio alternativo aquel supuesto en el que la persona usuaria que, por razones familiares, económicas o sociales, reside a lo largo de un mismo año en varios domicilios distintos, dentro del territorio de la Comunidad de Madrid. La persona usuaria deberá comunicar a la entidad adjudicataria, con una antelación mínima de 15 días naturales, salvo en casos de urgente necesidad, la fecha de traslado al nuevo domicilio alternativo.

Para estas personas usuarias, se garantizará la integridad y continuidad del servicio mediante la teleasistencia móvil o híbrida, siempre que todos los domicilios estén ubicados en el mismo lote o área de referencia.

En estos supuestos:

- Se realizará el cambio y custodia de llaves si procede.
- Deberá designarse una persona de referencia o cuidadora en cada domicilio alternativo, responsable de facilitar el acceso y colaborar con la prestación del servicio en dicho entorno.

En los casos en el que el traslado se realice a un domicilio situado fuera del área territorial correspondiente, la atención quedará limitada a una prestación básica del servicio mediante teleasistencia móvil o híbrida.

En estos supuestos:

- No incluirá desplazamientos de unidades móviles.
- Incluirá solicitud de movilización de recursos en situaciones de emergencia, seguimiento telefónico y del PII a través del centro virtual o medios electrónicos.

- **Duración de la atención en domicilio alternativo:**

La atención en domicilio alternativo podrá mantenerse por un período máximo de seis meses continuados dentro de un mismo año natural, pudiéndose volver a solicitar en el siguiente ejercicio.

Transcurrido este plazo, el servicio solo se prestará en el domicilio donde se produjo el alta, salvo que la persona usuaria notifique formalmente al órgano competente en materia de dependencia el cambio de residencia y empadronamiento habitual.

- **Excepciones:**

En casos excepcionales en los que surjan situaciones sobrevenidas que comprometan la salud o el bienestar social de la persona usuaria, la Comunidad de Madrid podrá autorizar la prestación del servicio en condiciones especiales, previa presentación de informe emitido por la entidad prestataria.

3.4. ALTA DEL SERVICIO

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 función del domicilio de empadronamiento de la persona solicitante, la correspondiente

orden de alta (alerta de alta) en el servicio, de acuerdo con lo establecido en su Programa Individual de Atención (PIA).

En todo caso, la entidad adjudicataria está obligada a atender 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, dejando constancia en SIDMA_ENTIDADES LOCALES

A 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), en un plazo máximo de diez días, dejando constancia de los intentos 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, con carácter inmediato, 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.

Las personas usuarias podrán renunciar al Servicio de Teleasistencia reconocido en su PIA, sin perjuicio de que en cualquier momento puedan solicitar la reactivación de éste, que consistirá en la inclusión en la lista de espera.

Esta renuncia puede producirse antes de la puesta en marcha del servicio 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 y la devolución de llaves, si procede.

Esta renuncia deberá solicitarse por escrito, ya sea por la persona interesada o su representante, remitiéndola a la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia.

El escrito de solicitud podrá presentarse en el registro auxiliar de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, situado en la calle Agustín de Foxá, 31 de Madrid (CP28036), o en cualquiera de los lugares y formas establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que incluye la ventanilla única, o el registro electrónico de la Comunidad de Madrid.

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.

3.4.2. 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 personas usuarias 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. En el supuesto de que no se logre localizar a la persona usuaria para realizar la modificación del servicio, la empresa prestadora trasladará esta incidencia tanto en SIDMA _EELL como a los servicios sociales municipales, para que coadyuven en la localización.

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, siempre que se produzca de conformidad y en relación a las necesidades de la persona usuaria y teniendo en cuenta en todo caso lo establecido en el presente

pliego.

3.5. SERVICIOS BÁSICOS

3.5.1. Instalación, activación y mantenimiento de dispositivos

Cuando se proceda a dar orden de alta el servicio, la visita domiciliaria por parte del coordinador, deberá realizarse antes o, como máximo, en el mismo momento que la instalación del dispositivo, nunca después. La instalación del terminal en el domicilio de la persona usuaria se llevará a cabo en un plazo no superior a siete días hábiles desde la generación de la alerta de alta. En casos urgentes, que serán indicados expresamente en la orden, el plazo se reducirá a 48 horas; esta urgencia se aplicará únicamente a la instalación y puesta en funcionamiento del terminal y del dispositivo UCR, no a otros dispositivos periféricos. Cualquier retraso imputable a la persona usuaria deberá constar de forma explícita en su expediente.

El coordinador asignado realizará un primer contacto telefónico con la persona usuaria y, si procede, con su representante legal o cuidador, con su familiar o persona de referencia, para acordar la fecha de la primera visita domiciliaria, ofreciendo una horquilla máxima de dos horas. Se proporcionará un número de teléfono gratuito para posibles modificaciones o comunicación de incidencias, además de un sistema que permitirá enviar un mensaje con los datos de la cita. En esta comunicación se informará del nombre del profesional que realizará la visita y de los documentos que se requerirán para la valoración. Las visitas se realizarán entre las 9:00 y las 20:00 horas, de lunes a sábado, ajustándose a las preferencias de la persona usuaria.

Todos los profesionales que acudan al domicilio, deberán ir debidamente identificados y uniformados conforme a la imagen corporativa que se determina en el Anexo III. 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, así como el resto de elementos descritos en el Anexo III.

Durante la visita, se informará a la persona usuaria en un lenguaje sencillo y adaptado a posibles necesidades, conforme las indicaciones del Manual de Comunicación del servicio de Teleasistencia del IMSERSO; se le entregará un folleto informativo sobre el manejo de los dispositivos instalados, disponible también en lectura fácil y braille. Asimismo, se recogerá la aceptación expresa y firmada por la persona usuaria, su representante legal, o persona autorizada sobre las condiciones de privacidad y el tratamiento de datos personales.

En esta visita, el coordinador informará a las personas usuarias sobre los dispositivos que se instalarán en su domicilio y se realizará una valoración previa para determinar la idoneidad de cualquier dispositivo periférico solicitado por la persona usuaria o su familia, o propuesto por técnicos de la Comunidad de Madrid. El plazo máximo para la instalación de un dispositivo, tras dicha valoración, será de 20 días naturales.

Sin perjuicio de que se considere el alta una vez se haya realizado la instalación, no se considerará finalizada hasta que se hayan realizado las correspondientes verificaciones de funcionamiento, que incluyen llamadas de recepción y emisión, pulsaciones desde cada dispositivo de control remoto (UCR) y desde el punto más distante de la vivienda, así como pruebas de alcance desde el resto de las estancias. Por último, se comprobará que la persona usuaria entiende el manejo de los dispositivos. Para garantizar esto, se realizará una llamada de familiarización al día siguiente de la instalación.

A continuación, se elaborará un **Plan Individualizado de Intervención (PII)** para cada persona usuaria del Servicio de Teleasistencia. Este plan incluirá:

- La evaluación inicial y periódica de su perfil y características personales.
- Las necesidades detectadas y los apoyos disponibles.
- Las preferencias de la persona usuaria y de su entorno sociofamiliar.

El Plan Individual se realizará preferentemente en el momento del alta y de manera presencial, con la persona usuaria y a ser posible con su cuidador. En el supuesto de que no resulte posible, con carácter excepcional y siempre que así lo acepte la persona usuaria, podrá realizarse mediante videollamada a lo largo de la semana en la que se produjo el alta en el servicio.

El PII será comunicado al órgano competente en materia de dependencia a través del sistema informático/plataforma informática de la Comunidad de Madrid, con el fin de garantizar la coordinación adecuada entre los distintos profesionales y servicios implicados.

El envío del plan se realizará en el momento de la evaluación inicial y se procederá a la actualización del PII de cada persona usuaria en cada una de las siguientes situaciones:

- Anualmente, con carácter de actualización periódica.
- Cuando se produzca cualquier modificación sustancial en la situación de la persona usuaria.
- Cuando lo soliciten expresamente los servicios competentes.

3.5.2. Visita domiciliaria de seguimiento

La visita a domicilio realizada por el coordinador de referencia tiene como finalidad principal realizar una valoración de la persona usuaria en su entorno habitual, con el objetivo de garantizar una atención adecuada, personalizada y ajustada a sus necesidades. Si detecta una situación a tratar por otros profesionales, lo derivará para que dicho perfil realice su intervención.

Las personas usuarias del servicio recibirán una visita anual de seguimiento de su profesional de referencia, con el fin de realizar una valoración social de la persona en su entorno habitual, evaluar el nivel de consecución de los objetivos programados, y verificar si existen cambios en la situación sociosanitaria de la que se dispone. Entre estas funciones, también destacan la detección de nuevas necesidades, derivación a recursos si se valora conveniente y ofrecer asesoramiento y orientación social.

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.

Además, el profesional con perfil específico del servicio de teleasistencia de las entidades adjudicatarias, programará una visita domiciliaria a aquellas personas usuarias cuando 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 la Comunidad de Madrid, enviando nota informativa y realizando las coordinaciones y seguimiento necesarios.

Para llevar a cabo la visita, será necesario concertar una cita previa, la cual se podrá gestionar contactando directamente con la persona usuaria o su persona cuidadora. Una vez acordada la cita, la persona recibirá un aviso automático con los detalles

correspondientes, que incluirán el nombre y apellidos del profesional asignado, así como la franja horaria establecida.

3.5.3 Comunicaciones básicas entre el Centro de Atención y las personas usuarias del servicio

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 IV** y sin perjuicio de las especificaciones que se detallan en el presente pliego.

- **Comunicación de la persona usuaria al Centro de Atención y actuación UMO**

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.

El Centro de Atención sólo podrá establecer contacto con el domicilio a través del terminal en los siguientes casos:

- Cuando se haya producido una pulsación del UCR o del terminal.
- Cuando se active alguno de los dispositivos instalados en el domicilio.

En el resto de las situaciones, el Centro de Atención se pondrá en contacto con la persona usuaria mediante la modalidad previamente escogida por ella, ya sea telefónica o por videoconferencia cuando sea necesario para promover actividades correspondientes a su PII.

Ante cualquier pulsación del terminal, mientras se conecta con el Centro de Atención, el equipo emitirá una locución informando que la comunicación se ha establecido con el Servicio de Teleasistencia de la Comunidad de Madrid y que será grabada por seguridad. Esta locución, determinada por el órgano competente, será igual para todas las personas usuarias.

Una vez conectada la llamada, el teleoperador se identificará y se dirigirá a la persona usuaria por su nombre, con trato respetuoso y amable.

Las grabaciones estarán siempre disponibles para la Comunidad de Madrid, deberán ser inteligibles y gestionadas conforme a la normativa de protección de datos. Si la disponibilidad no fuera posible la entidad adjudicataria deberá justificarlo, sin que la causa pueda deberse al servicio.

Todas las comunicaciones que generen las personas usuarias, a través de cualquier dispositivo, deben de responderse en un tiempo medio máximo de 15 segundos 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.

- Procedimientos de actuación ante incidencias solicitados por la persona usuaria.

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

En todos los casos, además de contar con un soporte de protocolos de actuación, el teleoperador 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, así como del profesional de trabajo social, y/o enfermero, y se deberá dar respuesta de la forma más rápida posible.

Las comunicaciones de las personas usuarias con el Centro de Atención se generarán mediante lo siguiente tipos:

- **Comunicación de emergencia**

Se considera situación de emergencia cualquier circunstancia comunicada por la persona usuaria, por los dispositivos asociados instalados en el domicilio, o bien detectada directamente por el Centro de Atención, que requiera una intervención inmediata para preservar, la integridad física o psíquica, o la seguridad de la persona.

Las emergencias pueden ser:

- **Atención con respuesta verbal sin movilización de recursos:** Aquellas en las que se da una respuesta verbal una vez que se constata que no existe riesgo inmediato para la persona.

En estos casos, la intervención del Servicio de Teleasistencia se limita a una interacción verbal adecuada, proporcionada por el personal del Centro de Atención, que podrá incluir:

- Escucha activa y acompañamiento emocional.
- Información o recordatorios solicitados por la persona usuaria.
- Resolución de dudas o inquietudes menores.
- Supervisión del estado general sin indicios de emergencia
- **Atención con respuesta verbal con movilización de recursos:** Situación en la que, tras establecer comunicación con la persona usuaria, desde el Centro de Atención no se puede garantizar el bienestar de la persona, siendo necesario, de forma prioritaria, la movilización de la UMO, siendo sus actuaciones prioritarias las siguientes:
 - Caídas
 - 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.
 - Emergencias (robo, maltrato, accidentes en el hogar, de salud...)
 - Acompañamiento tanto a la persona usuaria como a acompañantes.
 - Gestiones de apoyo en higiene, alimentación y compra de medicamentos hasta la llegada de otros recursos o servicios.

Además de lo señalado anteriormente, la UMO se movilizará siempre que se reciba una llamada solicitando ayuda de una persona usuaria que se encuentre sola.

En los casos en que la persona usuaria no esté sola, pero la persona acompañante no logre resolver la situación por sí misma, se considerará dicha circunstancia como equivalente a estar sola, a efectos de proceder con la movilización de la UMO.

Si la persona usuaria o su acompañante, rechazan tanto el desplazamiento de la UMO como el contacto con su red de apoyo (familiares, amistades, personas conocidas, etc.), se respetará su decisión, quedando registrada la misma en el sistema informático. En caso contrario, se dispondrá el desplazamiento del personal de apoyo al domicilio.

La UMO permanecerá en el domicilio hasta asegurar el bienestar de la persona y estará en comunicación permanente con el centro de atención, desde donde se estará supervisando la situación por los profesionales sanitarios y sociales. La UMO, además contará con los medios suficientes para garantizar el correcto cumplimiento del servicio con calidad.

El tiempo máximo de llegada y acceso al domicilio no será superior a 25 minutos desde que el teleoperador da orden de movilización a la UMO y de 30 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 que se hayan establecido para trabajar con cada persona usuaria.

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.

Cuando la situación lo requiera, se deberán movilizar otros recursos al domicilio, tales como personales, sanitarios, fuerzas de seguridad o bomberos que, en algunos casos, pueden ser simultáneos, y se dará una respuesta eficaz a las necesidades detectadas.

En todos los casos que se requiera la movilización de recursos, se ofrecerá la movilización de la UMO, aunque la persona esté acompañada, dejando constancia en la llamada si la persona o acompañante rechaza dicha movilización y en los casos en los que la persona usuaria esté sola, no se perderá el contacto con ella hasta la llegada al domicilio de algún recurso.

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.

El personal teleoperador mantendrá la alarma abierta, no perdiendo el contacto con la persona usuaria hasta la llegada del primer recurso que se haya movilizado.

- **Alarmas sin respuesta y en situaciones generalizadas de contingencia.**

Cuando se produzca una alarma sin respuesta, (ya sea por pulsación del terminal, del UCR, o por activación automática de dispositivos periféricos), y no se logra establecer comunicación verbal con la persona usuaria en un tiempo prudencial, pese a los intentos reiterados desde el Centro de Atención, se le dará el tratamiento de una emergencia con movilización de recursos.

Además, la empresa prestadora deberá contar con un Plan de Contingencia que contemple las acciones preventivas y correctivas necesarias para garantizar la correcta prestación del

servicio ante situaciones imprevistas tales como apagones eléctricos, fenómenos meteorológicos extremos, fallos en la infraestructura, u otros eventos de fuerza mayor (temporales, cortes generalizados y permanentes de electricidad, fallos masivos en las redes de telecomunicaciones, ciber ataques...).

En ambos supuestos, el personal teleoperador mantendrá la alarma abierta y promoverá la movilización tanto de la UMO y simultáneamente, se contactará con los recursos familiares, del entorno, y / o servicios de apoyo, tales como ayuda a domicilio, centro de día, servicios sociales y si la situación lo requiere, bomberos, y fuerzas y cuerpos de seguridad del estado.

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 le dará el tratamiento de una emergencia con movilización de recursos.

Para los casos en los que 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, también se movilizarán Fuerzas y Cuerpo de Seguridad del Estado, ya que no ha habido pulsación desde el domicilio.

Cuando la petición de ayuda se origine fuera del domicilio, pero dentro del ámbito territorial correspondiente, y siempre que la persona usuaria disponga de terminal digital móvil o dispositivo geolocalizable de teleasistencia, el Centro de Atención realizará la verificación, intentará contacto con la persona usuaria, y movilizará los recursos de emergencia necesarios (112, sanitarios, fuerzas y cuerpos de seguridad, etc.). Adicionalmente, se movilizará la UMO para localización, primera atención no sanitaria y acompañamiento hasta la llegada del recurso competente, siempre dentro del ámbito territorial del contrato.

La UMO actuará en coordinación con los servicios de emergencia y sin asumir competencias sanitarias ni de seguridad pública, limitando su intervención a tareas de localización, contención de la situación, apoyo y comunicación con el Centro de Atención, desplazándose si la situación así lo requiere, e informando a los contactos o personas cuidadoras de la persona usuaria en todo momento.

En todos los casos en los que se preste el servicio sin custodia de llaves y se produzca una emergencia que requiera la movilización de recursos, se procederá de forma inmediata a localizar a los contactos de la persona usuaria que tengan llaves, para que procedan a abrir la puerta de la vivienda y permitir el acceso. En caso de que no sea posible movilizar a estos contactos, se notificará a los servicios de bomberos, quienes procederán a acceder a la vivienda y atender a la persona usuaria de manera adecuada.

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 y se valorará si es necesario realizar visita a domicilio para actualizar los datos de la persona en su expediente, especialmente datos de salud, medicación o aquellos que correspondan con la emergencia acaecida.

- **Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones**

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.

Por su parte, la entidad adjudicataria deberá contar con un sistema que codifique 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.

- **Gestión de actualizaciones e incidencias**

Se incluyen aquí las comunicaciones de la persona usuaria informando del incorrecto funcionamiento del terminal, del 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.

Igualmente, quedan integrados los avisos producidos de forma automática por el sistema conforme a las programaciones y frecuencias recogidas en el protocolo de actuación ante comunicaciones.

- **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, informar del incorrecto funcionamiento del terminal, UCR, o 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, 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 las cuestiones.

Las personas usuarias recibirán un aviso automático en la que se confirmará que su solicitud ha sido recibida para su gestión.

3.5.4 Comunicaciones de Seguimiento y Atención personalizada

Estas comunicaciones se diferencian de las comunicaciones básicas (emergencias, alarmas y gestiones reactivas) en que son proactivas, programadas y orientadas a la personalización del servicio. Su finalidad es reforzar la confianza, el acompañamiento y la prevención, aportando valor añadido a la experiencia de la persona usuaria.

La entidad prestataria del servicio procurará que las comunicaciones de atención personalizada, programadas por el centro, sean realizadas por la misma persona teleoperadora siempre que sea posible. El objetivo es ofrecer a la persona usuaria una referencia personal estable en su atención, favoreciendo así su confianza y su percepción de seguridad.

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

A) Seguimiento y atención personalizada

El seguimiento y atención personalizada se realizará mediante **llamadas telefónicas periódicas, y programadas** a las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia.

El objetivo de estas llamadas es:

1. Transmitir **apoyo, confianza y acompañamiento**.
2. Detectar el **estado físico y emocional** de la persona usuaria.
3. Conocer **cambios o necesidades** de la persona usuaria que requieran una actuación por parte del servicio.

En función de la información obtenida, la entidad prestadora deberá actuar: **directamente**, si la atención puede prestarse de forma inmediata, o bien, **movilizando recursos adicionales**, cuando sea necesario intervenir mediante otros servicios.

La frecuencia y número de llamadas se establecerán según los **perfiles de riesgo** definidos en este pliego. No obstante, la persona usuaria podrá expresar su deseo de recibir un número menor de llamadas al mes; esta solicitud deberá registrarse en su expediente.

Si en un intento de seguimiento **no se logra contactar con la persona usuaria**, se deberán realizar:

1. **Tres intentos adicionales** en diferentes franjas horarias durante las **24 horas siguientes**.
2. Intentos de contacto con **familiares o personas de su entorno** previamente designadas, así como con **hospitales de referencia** si procede.

Si persiste la **falta de contacto**, se **activará el protocolo de emergencias y acceso domiciliario**, siguiendo los procedimientos establecidos para garantizar la seguridad de la persona usuaria.

B) Seguimiento tras situación 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.

C) 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.

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 Asuntos Sociales con este objetivo.

D) 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.

Estas llamadas o mensajes **pueden automatizarse**, siempre que cumplan los objetivos de contacto y cercanía sin sustituir la supervisión del personal en caso de detectar incidencias durante la comunicación.

E) Recordatorio de agenda

Los recordatorios tienen como finalidad **apoyar a la persona usuaria en la realización de actividades concretas**, sin sustituir la responsabilidad de gestión personal o familiar.

Se programarán para actividades esporádicas o periódicas, tales como:

- Realización de gestiones administrativas.
- Citas médicas.
- Toma de medicación.

La programación podrá ser: **a petición de la persona usuaria, o desde el Centro de Atención**, según las necesidades detectadas.

Todos los recordatorios quedarán **registrados en el centro virtual**, asegurando trazabilidad y control de la actividad.

Estos recordatorios se pueden **automatizar**, pero siempre dentro de un marco de supervisión que permita detectar cualquier incidencia o necesidad de intervención por parte del personal del servicio.

3.6. MODIFICACIONES DEL SERVICIO: SUSPENSIONES TEMPORALES, ACTUALIZACIÓN DEL PII

Se entiende por suspensión temporal del servicio de teleasistencia la interrupción de la prestación, a solicitud de la persona usuaria, su representante legal o familiares, motivada por la ausencia temporal del domicilio. La suspensión podrá solicitarse por períodos de hasta dos meses continuados, sin que ello implique la retirada del equipamiento domiciliario. La entidad adjudicataria deberá registrar en el sistema SIDMA_ENTIDADES LOCALES tanto las suspensiones como los reinicios del servicio, conforme a las instrucciones de uso de la aplicación.

Este plazo podrá ampliarse, por causas debidamente justificadas, hasta un máximo de seis meses adicionales, previa autorización del órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid.

Con carácter enunciativo, se consideran causas que justifican la suspensión temporal del servicio:

- Vacaciones.
- Hospitalización.
- Traslado de domicilio dentro del mismo municipio cuando no se haya cumplido el requisito obligatorio de cambio de padrón.
- Traslados temporales por itinerancia, convalecencia, impedimentos en el entorno u otras circunstancias que obliguen a permanecer fuera del territorio de la Comunidad de Madrid.
- Ingreso temporal en un recurso no compatible con la teleasistencia (por ejemplo, residencia).

- Excepcionalmente, y siempre que sean validadas por el centro directivo competente, podrán autorizarse las suspensiones ante situaciones objetivamente acreditables, programadas o imprevistas, que imposibiliten la prestación del servicio.

La persona usuaria, su representante legal o cuidador deberá comunicar la ausencia temporal al menos con 15 días naturales de antelación directamente a la entidad adjudicataria, siempre que ello sea posible, y no se deba a causas sobrevenidas, que deberán ser justificadas. Tras esta comunicación, la persona usuaria recibirá un aviso automático en el que se informe la fecha inicio, fin de plazo de suspensión del servicio y motivo de la misma.

Asimismo, serán responsables de solicitar el reinicio del servicio una vez finalizada la causa que motivó la suspensión. Durante la suspensión, la entidad adjudicataria realizará, al menos, una llamada mensual de comprobación para verificar la situación de la persona usuaria, que quedará registrado en el expediente de cada persona usuaria. Cuando queden siete días para finalizar el plazo de suspensión, la persona usuaria recibirá un aviso automático recordando la fecha de fin de plazo de la suspensión del servicio.

Finalizado el periodo de suspensión, si persisten las circunstancias que dieron lugar al alta, se reanudará el servicio en las mismas condiciones previas. En caso contrario, se propondrá la baja definitiva. En ambos casos se remitirá un aviso automático en la que se comunique la resolución final del proceso de suspensión.

Durante el periodo de suspensión, la persona usuaria no generará derecho económico alguno a favor de la entidad adjudicataria.

En caso de ausencias domiciliarias no comunicadas, la adjudicataria deberá activar un protocolo específico de actuación, que incluirá intentos de contacto con la persona usuaria, sus familiares y personas cuidadoras, así como cualquier otra acción necesaria para verificar y normalizar su situación.

El PII deberá actualizarse siempre que se produzcan cambios significativos en la situación personal, social, sanitaria o tecnológica de la persona usuaria. Igualmente, la entidad adjudicataria revisará el Plan Individualizado de Intervención (PII), ajustando su contenido cada vez que se modifique el PIA, teniendo en cuenta el perfil, necesidades y apoyos con los que cuenta la persona usuaria. La persona usuaria, su representante legal o sus personas cuidadoras. Participarán en los cambios introducidos en el PII, debiendo quedar constancia de dicha comunicación en su expediente.

La entidad adjudicataria deberá registrar en el sistema SIDMA_ENTIDADES LOCALES, así como en la plataforma de TA todas las actualizaciones, conforme a las instrucciones de uso de la aplicación

3.7. BAJA DEL SERVICIO Y RETIRADA DE 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.
- Renuncia al servicio
- Otras causas atribuibles a la persona usuaria.

La entidad adjudicataria, mediante la acción de visado, registrará la baja del servicio y la fecha de efecto, siendo de obligado cumplimiento su actualización diaria en el aplicativo SIDMA_ENTIDADES LOCALES.

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.
- Otras causas atribuibles a la persona usuaria

Las propuestas de baja deberán ser aceptadas por la Comunidad de Madrid mediante el visado de esta en SIDMA_ENTIDADES LOCALES.

Para los supuestos mencionados anteriormente, la persona usuaria del servicio, su representante o su persona de referencia (especialmente si es por fallecimiento) 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. La entrega de los equipos y la devolución de llaves no debe exceder el plazo de 15 días hábiles desde la notificación de la baja en el servicio.

En el caso de que los dispositivos sean propiedad de la Comunidad de Madrid, los reutilizables deberán ser **reseteados** y se comunicará a la Comunidad de Madrid el **cambio de domicilio**, con el fin de mantener la trazabilidad de su itinerario. Cuando los dispositivos presenten obsolescencia técnica o resulten inusables, la entidad remitirá un **informe técnico** que detalle las deficiencias que justifican su retirada y baja a los efectos del inventario de bienes muebles de la Comunidad de Madrid. Estos dispositivos obsoletos se destruirán conforme a la normativa vigente, siendo entregados a un **punto limpio autorizado**.

Si la entidad adjudicataria no pudiera retirar los dispositivos por causas ajenas a ella, se procederá a la **desconexión del terminal** siguiendo las instrucciones de la Comunidad de Madrid, dejando registro de la incidencia en el sistema informático. De igual manera, si no fuera posible devolver el juego de llaves, se llevará a cabo su **destrucción siguiendo un protocolo** que garantice la trazabilidad y registro de todas las actuaciones hasta su efectiva eliminación.

Para asegurar la correcta gestión de estos procedimientos, las entidades adjudicatarias deberán incluir en su **proyecto técnico el modo de actuación ante las bajas del servicio**, que contemple la retirada, el reseteo o destrucción de los dispositivos y la devolución o destrucción de llaves, garantizando en todo momento la **trazabilidad, seguridad y registro de las actuaciones realizadas**.

3.8. OTRAS OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES ADJUDICATARIAS

Además de las obligaciones contenidas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y demás disposiciones aplicables, la entidad adjudicataria tendrá las siguientes obligaciones, cuyo incumplimiento llevará consigo la imposición de penalidades:

3.8.1. Obligaciones generales

➤ **Prestación del servicio:**

- Prestar el Servicio de Teleasistencia las 24 horas del día, los 365 días del año, de forma diligente y coordinada.
- Garantizar la prestación íntegra, continuada y de calidad del servicio en todo momento, especialmente en supuestos de cambio de tecnología o de adjudicatario, colaborando en la transferencia de información y documentación según normativa de protección de datos.
- La entidad adjudicataria deberá prestar el servicio a toda persona a quien se le haya concedido, sin interrupciones.
- Garantizar el buen orden del servicio, reconociendo su facultad de autoorganización, sin perjuicio de las prerrogativas de coordinación, dirección e inspección de la Administración.
- Asegurar la calidad del servicio y la satisfacción de las personas usuarias mediante estándares, indicadores y compromisos de calidad.
- Mantener permanentemente **actualizada la información de las personas usuarias**, incluidas altas anteriores al inicio de la prestación con nuevas entidades, registrando movimientos (altas, bajas, modificaciones) en la aplicación informática de la Comunidad de Madrid en un máximo de 3 días.
- Recibir, instalar, configurar, mantener, reparar y retirar los terminales, equipos y dispositivos necesarios, incluyendo **mantenimiento preventivo y correctivo**, y proporcionar los equipos adicionales o reposiciones necesarias cumpliendo las especificaciones técnicas, interoperabilidad e implementación de estándares de la Comunidad.
- Disponer del **equipamiento básico** necesario para los trabajos (equipos informáticos y telemáticos, programas de gestión económica y técnica, hosting en Internet).
- Disponer de una **aplicación informática de gestión del servicio** accesible en tiempo real a la Comunidad de Madrid, que cumpla con seguridad, inalterabilidad de datos, RGPD y LOPDGDD, y permita la interoperabilidad con otros sistemas de la Comunidad; facilitar al personal designado los permisos y conocimientos para su uso, incluyendo software y licencias con soporte y garantía.

➤ **Cumplimiento de órdenes y normativa:**

- Asumir todas las órdenes e instrucciones que el órgano competente en materia de dependencia de la Comunidad de Madrid emita, relacionadas con la gestión del servicio. Su incumplimiento se considera una infracción grave.
- Adecuar la gestión del servicio a las directrices, órdenes e instrucciones emitidas por el órgano competente.

- Cumplir con la normativa en materia de Servicios Sociales, Dependencia, Protección de Datos y normas sociolaborales vigentes en España, la UE y la OIT, acreditándolo mensualmente.
 - Garantizar el cumplimiento del RGPD y de la Ley Orgánica 3/2018, asegurando secreto profesional, uso exclusivo de la información para el contrato, prohibición de copia o cesión, y destrucción al finalizar el contrato.
 - Estas últimas garantías implican llevar a cabo un Análisis de Riesgos y Evaluación de Impacto del tratamiento de datos personales, dado el tratamiento masivo de datos personales de categoría especial y de la inclusión de soluciones de analítica avanzada con inteligencia artificial que podrían implicar el tratamiento de datos personales.
 - Cumplir con la normativa establecida en materia de inteligencia artificial establecidos el reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 junio de 2024.
- **Seguros y responsabilidad:**
- Suscribir un seguro de responsabilidad civil e indemnizar los daños causados a terceros como consecuencia de las operaciones del servicio, salvo que el daño no le sea imputable.
- **Coordinación y relación con la Comunidad de Madrid:**
- Mantener con las unidades administrativas designadas relaciones de coordinación, colaboración e información necesarias para el seguimiento del contrato.
 - Facilitar a la Comunidad de Madrid las actuaciones de inspección y control, permitiendo acceso a dependencias, instalaciones, plataformas y documentación.
 - Acudir a las reuniones de seguimiento convocadas para analizar la ejecución y evolución del servicio.
 - Coordinar con el órgano competente actuaciones ante necesidades detectadas o situaciones de riesgo.
 - Coordinar con la Comunidad de Madrid e impulsar actuaciones de promoción, divulgación e información relativas al servicio.
 - Mantener coordinación con los Centros Municipales de Atención Social Primaria para difusión de campañas, acciones y protocolos.
- **Gestión de incidencias e información:**
- Reportar al órgano competente incidencias relevantes que afecten al servicio en un plazo máximo de 24 horas y responder reclamaciones en un máximo de tres días hábiles.
 - Informar a la persona usuaria sobre los canales para reclamaciones, sugerencias o felicitaciones.
- **Informes y datos:**
- Elaborar la memoria anual de gestión del servicio, conforme a modelos de la Comunidad de Madrid, antes del 31 de enero del año siguiente.

- Enviar los datos estructurados y clasificados, obtenidos por sensores, central de alarmas y programas de actuación según periodicidad y forma establecidas, de forma acumulativa o en informes consolidados.

3.8.2. Otras obligaciones del servicio

1. Identificar adecuadamente, incorporando la **imagen corporativa, logotipos, signos y leyendas normalizadas de la Comunidad de Madrid**, todos los materiales técnicos o tecnológicos puestos a disposición del servicio, las UMO y vehículos asignados, los uniformes y acreditaciones del personal, así como la documentación de gestión del servicio.
2. Incorporarse a la **Red de Atención a Mayores en Soledad** de la Comunidad de Madrid en el plazo de tres meses desde la formalización del contrato.
3. Proveer **recursos materiales, tecnológicos y humanos suficientes** para la prestación del servicio, incluyendo tarjetas SIM global multioperador y conectividad, garantizando que las telecomunicaciones no supongan coste para la persona usuaria.
4. Desarrollar e implementar **programas de actuación** coincidentes con las siete líneas de intervención (apoyo a la persona usuaria; hábitos saludables; ejercicio físico; apoyo a la persona cuidadora; estimulación cognitiva; soledad no deseada; inclusión, Sensibilidad y Buen trato), contemplando evaluaciones, planes de seguimiento, medidas de apoyo, sensibilización y registro de casos.
5. **Coordinar con otros servicios del SAAD** (en especial, con el SAD, Centros de Día) para garantizar la atención integral conforme al Programa Individualizado de Atención, recabando los consentimientos necesarios.
6. Asumir la **locución establecida por la Comunidad**, así como la identificación del servicio como "Servicio de Teleasistencia Avanzada de la Comunidad de Madrid".
7. Poner a disposición de las personas usuarias y familiares un **número de teléfono gratuito, operativo 24/7**.
8. Ofrecer **formación suficiente y adecuada a las personas usuarias y familiares** sobre el uso, manejo y funcionalidades de los dispositivos, con atención permanente.

3.8.3. Obligaciones económico- presupuestarias

La entidad adjudicataria deberá presentar **mensualmente**, y en la forma que se indique desde la DGAMD, dentro de los **cinco primeros días naturales del mes siguiente** una factura, junto un **informe de gestión económico-presupuestaria del servicio**, que incluya, como mínimo:

- El **importe total de los servicios efectivamente prestados** y previamente autorizados.
- El **desglose del IVA aplicable**.
- Cualquier información necesaria para **justificar y verificar la facturación** de acuerdo con lo establecido en el presente pliego.

El servicio será **abonado íntegramente por la Comunidad de Madrid**, sin que pueda cobrarse cantidad alguna a las personas usuarias. Las facturas correspondientes se

presentarán en **formato electrónico**, conforme a la Ley 25/2013, abonándose por mensualidades vencidas previa conformidad de la DGAMD. En caso de detectarse diferencias entre las facturas presentadas y las verificaciones realizadas por la Comunidad de Madrid, dichas diferencias se subsanarán según criterio de la DGAMD.

Asimismo, la entidad adjudicataria deberá asumir **todos los costes derivados de la prestación del servicio**, incluyendo de forma enunciativa, pero no limitativa:

- Personal necesario para la prestación del servicio, siendo un mínimo el establecido en las ratios por cada categoría.
- Medios materiales y tecnológicos, incluyendo hardware, software, licencias y garantías durante todo el contrato.
- Proveer dispositivos adicionales necesarios sin contraprestación adicional, siendo propiedad de la empresa adjudicataria.
- Integración tecnológica, interoperabilidad y adecuación de sistemas a los estándares exigidos por la Comunidad de Madrid.
- Transporte y logística asociados a la prestación del servicio.
- Cumplimiento de la normativa vigente aplicable al desarrollo de la actividad.

3.8.4. Obligaciones corporativas de carácter social, laboral, y medioambiental

La empresa adjudicataria deberá cumplir, durante toda la vigencia del contrato, las siguientes obligaciones derivadas de la normativa social, laboral, corporativa y medioambiental:

A) Obligaciones sociales y laborales internas (personal)

1. Cumplir todas las disposiciones legales aplicables en materia laboral, Seguridad Social, prevención de riesgos laborales, obligaciones tributarias, protección de datos y normativa sectorial.
2. Garantizar que el personal conoce y respeta las normas de Seguridad e Higiene, los protocolos de prevención de riesgos, las obligaciones de confidencialidad y el deber de secreto profesional.
3. Aplicar íntegramente el VIII Convenio Marco Estatal de Servicios de Atención a Personas Dependientes o el que lo sustituya, así como cualquier otra normativa laboral aplicable.
4. Mantener a todo el personal en alta y al corriente de sus obligaciones, asumiendo los costes y responsabilidades derivadas de su relación laboral.
5. Disponer de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales actualizado y de un Plan de Igualdad que incluya medidas de sensibilización, conciliación corresponsable y prevención del acoso.
6. Subrogar al personal cuando proceda, conforme a la normativa o al convenio vigente.
7. Garantizar las ratios y perfiles de personal exigidos en el pliego, disponiendo en todo momento de personal suficiente para la correcta prestación del servicio las 24 horas del día, los 365 días del año.

8. Designar los interlocutores del servicio al inicio del contrato y comunicar cualquier variación relevante en la dirección o coordinación operativa.
9. Facilitar a la Comunidad de Madrid la relación nominal del personal adscrito y copia de los contratos, de forma trimestral o cuando sea requerido.
10. Proporcionar formación periódica al personal sobre los protocolos del servicio, emergencias, tecnologías utilizadas y normativa de protección de datos.
11. Garantizar un trato respetuoso, digno y profesional hacia las personas usuarias, prohibiendo la aceptación de gratificaciones o contraprestaciones económicas.
12. Cumplir los servicios mínimos que determine la autoridad laboral en caso de huelga.
13. Informar al personal de que no tiene la condición de empleado público de la Comunidad de Madrid.

B) Obligaciones de Gobernanza

14. Cumplir la normativa vigente en materia de responsabilidad social corporativa, buen gobierno y conducta empresarial responsable, siguiendo principios de ética profesional, transparencia y prevención de prácticas irregulares.
15. Adoptar medidas internas de integridad y cumplimiento normativo (compliance), garantizando la ausencia de prácticas discriminatorias, abusivas, fraudulentas o contrarias a la legalidad.
16. Velar por la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la protección de los derechos fundamentales del personal y de las personas usuarias, especialmente en el caso de colectivos vulnerables.
17. Promover un comportamiento corporativo responsable, fomentando la calidad del servicio, la mejora continua, la protección de la confidencialidad, la seguridad de la información y el uso adecuado de los equipos y tecnologías utilizados.

C) Obligaciones medioambientales

18. Cumplir la normativa aplicable en materia de responsabilidad medioambiental, aplicando medidas de sostenibilidad en la prestación del servicio.
19. Garantizar la gestión adecuada de los residuos generados, especialmente los procedentes de aparatos eléctricos y electrónicos.
20. Fomentar la reducción de emisiones y el uso eficiente de los recursos, priorizando el empleo de vehículos de bajas emisiones y una utilización racional de materiales y embalajes.

4. RECURSOS MATERIALES

4.1. RECURSOS FÍSICOS

4.1.1 Centro de Atención

El **Centro de Atención** es la estructura operativa, física, desde la cual se presta atención permanente a las personas usuarias del servicio, durante las 24 horas del día, los 365 días del año. Es el responsable de recibir las comunicaciones desde los dispositivos instalados en los domicilios y los portados por las personas usuarias, así como, el responsable de

emitir las comunicaciones mediante llamada telefónica o videoconferencia, pero en ningún caso se pueden emitir llamadas a los terminales o dispositivos instalados.

Cuenta con sistemas tecnológicos adecuados que permiten asegurar una respuesta inmediata, profesional y personalizada, orientada a promover la seguridad, la autonomía y el bienestar de las personas usuarias en su entorno habitual.

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

- a) Contar con una plataforma digital que gestione, procese y almacene bases de datos, que 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 avisos producidos de forma automática por el sistema, diagnósticos, reparaciones y configuración en remoto de terminales, sensores y dispositivos.
 - 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 dentro de las zonas de atención, de modo que garantice las 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 línea analógica en caso de falta de cobertura de red 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 e integrada en los sistemas de información de la Comunidad de Madrid, será propiedad de ésta, sin perjuicio del derecho a acceder, mediante las herramientas que determine, a 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. Hasta que la Plataforma TAD tenga operativo el sistema de gestión de informes, las prestadoras deberán actualizar en los sistemas compartidos de información que tiene habilitados la DGAMD los datos para la generación de informes, estadísticas y análisis, 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 personas teleoperadoras 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 la atiende. Asimismo, se atenderán en el mismo tiempo de 15 segundos 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 las personas usuarias 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 que el personal de las entidades adjudicatarias disponga de los medios técnicos necesarios para poder actualizar los expedientes de las personas usuarias de forma online en la plataforma del Centro de Atención desde el domicilio de las personas usuarias.
- r) Permitir evaluar la calidad percibida por la persona usuaria, a la finalización de la llamada, mediante un sistema de muestreo aleatorio.
- s) 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.

- t) Disponer de líneas telefónicas independientes de respaldo configuradas para la recepción de avisos técnicos y/o averías para supuestos de incidencias y situaciones de emergencias.
- u) 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.
- v) 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 personal teleoperador 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.

4.1.3. Base de Unidades Móviles

La Base de Unidades Móviles, en adelante Base de UMO, es un recurso que puede estar ubicado en el mismo espacio que el Centro de Atención o en un lugar diferente, no pudiendo estar situadas fuera de las zonas a atender y teniendo en cuenta que las distancias garanticen el cumplimiento de los tiempos de llegada a los domicilios, establecidos en este pliego. 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. Cada lote contará con las bases necesarias de UMO para la correcta prestación del servicio.

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 los desplazamientos.

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 y con posibilidad de acceso a zonas con limitaciones de movilidad. Los vehículos deben tener GPS y conexión móvil.
- Material de primeros auxilios y de aseo personal para llevar a los domicilios.
- Taquillas, vestuarios y zona habilitada para el aseo personal de las UMO.

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

4.1.3. Unidades Móviles (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 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 las UMOS necesarias para garantizar la prestación del servicio. Estarán dotadas del siguiente material:

- Material de primeros auxilios y aseo personal.
- Material básico en medición de constantes vitales.
- Material para la instalación, mantenimiento y reparación de la tecnología del servicio.
- Material de reposición: cables, cargadores, dispositivos de repuesto...
- 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
- Equipos de Protección Individual (EPI), especialmente si hay riesgo sanitario.

- Información y documentación para la persona usuaria (manual de uso, consentimiento), su representante legal o cuidador

4.2. RECURSOS TECNOLÓGICOS DEL SERVICIO

Se entiende por recursos tecnológicos el conjunto de dispositivos, sistemas y herramientas que permiten la prestación del servicio de teleasistencia de forma remota, continua y segura, facilitando la comunicación entre la persona usuaria y el centro de atención, así como la detección y respuesta ante situaciones de emergencia, riesgo o necesidad de apoyo.

4.2.1. Plataformas de Gestión: Interoperabilidad entre redes y sistemas (Arquitectura) y Especificaciones Técnicas

El servicio contará con una aplicación informática para la gestión integral del Servicio de Teleasistencia, que incluirá para cada persona usuaria:

- Datos de identificación.
- Servicio a prestar.
- Dispositivos instalados.
- Seguimientos y visitas realizadas.
- Evaluación individual de perfiles de atención.
- Registro de reclamaciones, incidencias y soluciones adoptadas.
- Control actualizado de llaves y demás aspectos necesarios para la correcta gestión.

Esta aplicación deberá:

- **Permitir el acceso en tiempo real** a los técnicos autorizados de la Comunidad de Madrid para seguimiento y auditoría.
- **Incorporar medidas de seguridad** que impidan la alteración de datos una vez registrados, cumpliendo con el RGPD, la LOPDGDD, el Esquema Nacional de Seguridad y el de Interoperabilidad.
- **Garantizar la trazabilidad e integridad de la información**, incluso cuando la aplicación sea provista por un tercero.
- Ejecutar todos los servicios bajo una **arquitectura común e interoperable** con otras plataformas sociosanitarias.
- Basarse en Interfaces de Programación de Aplicaciones (**APIs**) **abiertas y documentadas**, que permitan la integración con proveedores, operadores y fabricantes sin perjuicio del necesario acoplamiento con las herramientas informáticas de la Administración

Durante toda la vigencia del contrato, el adjudicatario proporcionará el software necesario, las licencias correspondientes (con soporte y garantía del fabricante) y garantizará el acceso a la aplicación al personal designado por la Administración.

4.2.2. Gestión del Dato: IA

El adjudicatario colaborará en el análisis de la información mediante modelos predictivos, aportando, con la supervisión de los profesionales, su conocimiento específico en

inteligencia artificial, bigdata u otras técnicas de analítica avanzada de datos, para identificar patrones de riesgo, optimizar la prestación del servicio y actualizar automáticamente la cartera de servicios correspondiente. Todos los recursos tecnológicos que utilice o implemente las prestadoras tenderán a incluir reconocimientos automáticos de voz (orden por voz) para agilizar todas las actuaciones. En todo caso, el sistema de reconocimiento de voz deberá ser introducido en la gestión de emergencias y urgencias, para agilizar las actuaciones de los profesionales, facilitando las obligaciones de registro paralelas a las intervenciones con las personas usuarias

4.2.3. Dispositivos Vinculados al servicio de Teleasistencia

En la fase inicial del contrato, todos los dispositivos serán propiedad de la Comunidad de Madrid. El inventario actual es suficiente para garantizar la correcta prestación del servicio. La Administración entregará a las entidades adjudicatarias un anexo con el listado de trazabilidad de los dispositivos instalados en los domicilios de las personas usuarias, así como de los que se encuentren en los almacenes de las empresas prestadoras hasta la fecha de inicio del contrato. Dichos listados deberán estar actualizados en tiempo real por parte de las adjudicatarias y a disposición constante por la DGAMD.

Asimismo, la Comunidad de Madrid pondrá a disposición determinados dispositivos destinados al desarrollo de proyectos piloto (como sensores de hábitos de vida, tabletas electrónicas u otros dispositivos). Las entidades adjudicatarias deberán colaborar en su implementación dentro de su correspondiente área, completando y coadyuvando material y personalmente en dichos proyectos.

La entidad adjudicataria asumirá la recepción y gestión de los dispositivos existentes al inicio del contrato (terminales fijos y móviles, UCR y periféricos), que le será entregado con el correspondiente inventario, garantizando en todo momento su suministro, instalación en domicilio, configuración, mantenimiento técnico, reparación, retirada y almacenamiento. En la medida que se vayan produciendo averías irreparables u obsolescencia técnica de dichos dispositivos, la empresa prestadora informará mediante un comunicado justificativo a la Comunidad de Madrid, de la pertinencia de la retirada de dicho dispositivo, conforme los extremos exigidos en la normativa aplicable.¹

Una vez agotadas todas las unidades disponibles, o cuando no exista stock de las distintas tipologías de terminales o periféricos del parque público de titularidad de la Comunidad de Madrid, corresponderá a las entidades adjudicatarias la adquisición y el suministro de los dispositivos adicionales necesarios, tanto para la reposición como para la incorporación de nuevas tecnologías. En todo caso, deberán garantizar que dichos equipos cumplan con características técnicas de última generación y que cuente con las mejores prestaciones que ofrezca el mercado en el momento de su adquisición, en comparación con los dispositivos previamente facilitados por la Administración, y que queden cubiertas las necesidades establecidas en el PII de cada persona usuaria.

Se establece que las averías urgentes —aquellas que impidan la comunicación entre los dispositivos y el Centro de Atención— deberán resolverse en un plazo máximo de **36 horas**, mientras que el resto de incidencias técnicas deberán solucionarse en un plazo no superior a **72 horas**.

¹ Artículo 35 de la Orden de 22 de febrero de 2008, de la Consejería de Hacienda, por la que se adoptan criterios y directrices para la formación, actualización y valoración del Inventario General de Bienes y Derechos de la Comunidad de Madrid

Los dispositivos estarán vinculados al Servicio de Teleasistencia durante toda la vigencia del contrato y sus posibles prórrogas, o en su defecto, hasta alcanzar el límite de su vida útil si este fuera anterior.

5. 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 y en ningún caso el personal tendrá vinculación jurídica con la Comunidad de Madrid, con independencia de las facultades de Control e Inspección que legalmente le correspondan.

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.

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.

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.

5.1. 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).

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.

Cada perfil profesional deberá desempeñar exclusivamente las funciones que le son propias en virtud de su cualificación, formación y categoría profesional.

5.1.1. Director del Servicio

La persona directora del Servicio de Teleasistencia se considerará el máximo responsable del mismo, encargada 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.

5.1.2. Responsable del Centro de Atención.

La persona Responsable del Centro Atención, será el profesional designado para dirigir, coordinar y supervisar el funcionamiento del equipamiento tecnológico... 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 Supervisor, la programación de las sesiones de supervisión y formación de los trabajadores.
- 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.

5.1.3. Supervisor

La persona Supervisora será 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, una persona supervisora por turno de forma ininterrumpida las 24 horas del día en el Centro de Atención, sin que puedan realizar estas funciones profesionales de categorías inferiores o distintas, sin perjuicio de las necesidades que vaya requiriendo la evolución del servicio.

Entre sus funciones 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 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.

5.1.4. Coordinador del servicio

Con respecto a la figura de la persona coordinadora del servicio, habrá de tenerse en cuenta

que la entidad contratista deberá disponer de, al menos, 1 coordinador por cada 1.800 personas usuarias, siendo necesaria la presencia de 2 coordinadores en turno de noche, sin perjuicio de las necesidades que vaya requiriendo la evolución del servicio. En todo caso, deberán ser contratadas a jornada completa y adscritas con carácter exclusivo al Servicio de Teleasistencia de la Comunidad de Madrid.

Entre las funciones a desarrollar se encuentran:

- Coordinación y enlace entre la entidad contratista y las personas usuarias.
- Elaboración del PII: Asumirá las tareas de recogida inicial de datos y elaborará un Plan Individualizado de Intervención que posteriormente, será remitido al órgano competente en materia de dependencia
- Mantener la información actualizada sobre la persona usuaria del servicio en las aplicaciones que establezca el Órgano Competente en materia de Dependencia.
- Seguimiento proactivo con el fin de detectar situaciones de riesgo y valoración de la intervención del trabajador social en visita a domicilio.
- Realización de al menos una llamada de seguimiento al mes para el perfil de riesgo severo.
- Registrar y derivar a los profesionales que correspondan las alertas codificadas como emergencia social.

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.

5.1.5. Oficial de Unidad Móvil (UMO)

La figura de Oficial de Teleasistencia, (UMO) se identifica con el personal que presta atención presencial tanto dentro del domicilio, como fuera de éste, siempre que su requerimiento ocurra dentro de la misma área de intervención adjudicado a la empresa prestadora del servicio. Se contará, al menos, una UMO por cada 500 personas usuarias en cada turno, que cubra las 24 horas diarias, sin perjuicio de las necesidades que vaya requiriendo la evolución del servicio.

Entre sus funciones a desarrollar se encuentran:

- Coordinar con el personal teleoperador 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.
- Conocimiento básico en medición de constantes vitales.
- Permiso de conducir el vehículo en vigor.
- Conocimientos en electrónica y telecomunicaciones.

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.

5.1.6 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. Habrá, al menos, un teleoperador por cada 400 personas usuarias, en cada turno, que cubra las 24 horas diarias a jornada completa sin perjuicio de las necesidades que vaya requiriendo la evolución del servicio.

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:

- Solicitar la movilización de los recursos de emergencia correspondientes, estableciendo comunicación con servicios especializados cuando sea necesario.
- 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 relacionadas con el servicio.
- Realizar llamadas de seguimiento periódicas a las personas usuarias de acuerdo con su plan individualizado de intervención.
- Realizar llamadas de cortesía, recordatorios de citas, medicación...

Las entidades adjudicatarias deberán tener diferenciados a las personas teleoperadoras destinadas 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 exigidas 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.

5.1.7. Enfermero

El servicio deberá contar, al menos, con 1 profesional por cada turno, 24 horas, sin perjuicio de las necesidades que vaya requiriendo la evolución del servicio entre cuyas funciones se encuentran:

- Asesoramiento y apoyo al profesional teleoperador en la gestión de las llamadas codificadas como emergencia sanitaria.
- Triage de emergencias.
- 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.
- Participar en la creación y desarrollo de las diferentes actividades incluidas en las líneas de intervención, así como del seguimiento de las mismas.
- Resolución de dudas en las aquellas emergencias en las que el operador no sepa identificar o valorar la gravedad de la emergencia sanitaria

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

- Grado en Enfermería o equivalente.

5.1.8. Psicólogo

El servicio contará con, al menos, 1 profesional por cada 1.800 personas usuarias a jornada completa, sin perjuicio de las necesidades que vaya requiriendo la evolución del servicio, que desarrollarán las siguientes funciones dirigidas tanto a la persona usuaria como a la persona cuidadora.

- 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, duelo y similares.
- En coordinación con el responsable del Centro de Atención, supervisar las actuaciones de los técnicos de emergencia y personal teleoperador 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, así como la coordinación con otros recursos externos.
- Participar en la creación y desarrollo de las diferentes actividades incluidas en las líneas de intervención, así como del seguimiento de las mismas.

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

- Grado en Psicología o equivalente.
- Experiencia de, al menos, 6 meses en trabajos relacionados con la titulación exigida.

5.1.9. Trabajador Social

Con respecto a la figura de trabajador social del servicio, habrá de tenerse en cuenta que la entidad contratista deberá disponer de, al menos, 1 trabajador social por cada 1.800 personas usuarias, sin perjuicio de las necesidades que vaya requiriendo la evolución del servicio. En todo caso, deberán ser contratadas a jornada completa y adscritas con carácter exclusivo al Servicio de Teleasistencia de la Comunidad de Madrid.

Entre las funciones a desarrollar se encuentran:

- 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 la propia persona usuaria y su red familiar y social puedan plantearse.
- Realizará las visitas a domicilio en los casos de situación vulnerable y / o de riesgo.
- 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.
- Participará en la creación y desarrollo de las diferentes actividades incluidas en las líneas de intervención, así como del seguimiento de las mismas.

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

- Titulación Universitaria como Trabajador Social
- Experiencia de, al menos, 6 meses en trabajos relacionados con la titulación exigida.

5.1.10. Fisioterapeuta

En cuanto a la figura del fisioterapeuta; deberá disponerse de, al menos, un profesional por cada 2.500 personas usuarias a jornada completa, sin perjuicio de las necesidades que vaya requiriendo la evolución del servicio. 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 las líneas de actuación 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.
- Participar en la creación y desarrollo de las diferentes actividades incluidas en las líneas de intervención, así como del seguimiento de las mismas.

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.

5.1.11. Terapeuta ocupacional

En cuanto a la figura del Terapeuta ocupacional, sin perjuicio de las necesidades que vaya requiriendo la evolución del servicio, deberá disponerse de al menos un profesional por cada 2.500 personas usuarias desarrollaran 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.
- Participar en la creación y desarrollo de las diferentes actividades incluidas en las líneas de intervención, así como del seguimiento de las mismas.

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

- Grado en Terapia Ocupacional o equivalente.
- Experiencia de, al menos, 6 meses en trabajos relacionados con la titulación exigida.

5.2. PROMOCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL

La formación del personal de nueva incorporación en el Servicio de Teleasistencia incluirá un proceso de conocimiento del modelo de atención, de las características del servicio y de las personas usuarias a las que va a prestar apoyo y acompañamiento.

El personal recibirá una formación de acogida orientada a conocer los aspectos básicos de sus funciones, el contexto laboral y los valores del modelo de atención centrada en la persona, en coherencia con los requisitos establecidos en dichos acuerdos, en la normativa vigente o en el convenio de referencia.

La entidad adjudicataria garantizará la formación continuada de todo el personal que participa en la prestación del servicio, según lo establecido en el Convenio Colectivo aplicable, y presentará anualmente un programa protocolizado de formación que incluirá criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del SAAD. Dicho programa se presentará al inicio del contrato por lo que reste de año. Se deberá acreditar su desarrollo cada año, especificando el contenido formativo, asistentes, fecha y lugar de celebración. La omisión de esta cobertura se considerará un incumplimiento muy grave del contratista y podrá conllevar la correspondiente penalidad.

En este programa de formación continua se establecerá una formación mínima obligatoria, común para todas las licitadoras, así como las acciones formativas que cada entidad proponga como mejora cualitativa a desarrollar durante la vigencia del contrato.

Sin perjuicio de lo que exija el Convenio Colectivo vigente, la **formación mínima obligatoria** será:

3. **Para la figura del responsable de centro de atención, supervisores, y resto de profesionales implicados en las líneas de intervención:** un mínimo de 10 horas sobre el Modelo/Protocolo de Atención Centrada en la Persona (ACP) y sobre los estándares de calidad del servicio de Teleasistencia.
4. **Para todo el personal operador, técnico y profesional de referencia en teleasistencia:** un mínimo de 30 horas, de las cuales al menos 20 deberán ser presenciales y prácticas, dentro del horario laboral, y 10 podrán desarrollarse online fuera de jornada. El contenido mínimo será:
 - Conocimiento y manejo de los protocolos del servicio, en especial los de seguridad, emergencias y protección de datos.
 - Procedimientos de intervención en situaciones de crisis, riesgo psicosocial o soledad no deseada.
 - Conocimiento y uso de dispositivos de teleasistencia avanzada, sensores y tecnologías asociadas.
 - Habilidades de comunicación, escucha activa y trato respetuoso con las personas usuarias y sus familias.
 - Introducción al uso de herramientas de analítica de datos e inteligencia artificial aplicadas al seguimiento del servicio, o big data.

6. GESTIÓN DEL DATO DE TELEASISTENCIA AVANZADA

La gestión del dato en la teleasistencia avanzada implica la recopilación, análisis y uso de

información de actividad en tiempo real mediante una serie de dispositivos que permiten ofrecer no sólo una recepción de alertas de emergencia, sino también, atención personalizada y predictiva dentro y fuera del domicilio de la persona usuaria.

6.1. INTERCONEXIÓN DE LAS PLATAFORMAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La interconexión de plataformas y sistemas de teleasistencia integra tecnología y servicios para una monitorización continua, referida a la capacidad de diferentes dispositivos y soluciones empleadas en el cuidado de personas. Esta interconexión permite crear un espacio seguro de cuidado permanente, donde la información compartida permite garantizar la coherencia y continuidad en los cuidados de las personas usuarias.

La interconexión entre las plataformas de las prestadoras y de la Comunidad de Madrid debe estar garantizada, pues aumenta la eficiencia y supondrá la integración de este servicio en el ecosistema de Historia Social Única, en el que el portal sociosanitario permitirá hacer un seguimiento de cada persona integral, conforme los principios y objetivos de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales.

6.2 CENTRO VIRTUAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

El Centro Virtual de la Comunidad de Madrid es un espacio digital destinado a las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia Avanzada y a sus personas cuidadoras, que les permite acceder a contenidos interactivos y recursos orientados a fomentar la autonomía personal, los hábitos de vida saludables y la conexión social, así como comunicarse de forma directa con el técnico responsable de la empresa prestadora del servicio. Está llamado a ser una comunidad de personas usuarias de la TA, en la que entre ellos puedan interactuar, comunicarse y compartir contenidos. Además, en este espacio, las personas usuarias y cuidadoras tendrán la posibilidad de evaluar el grado de satisfacción respecto a los contenidos y recursos disponibles.

Las entidades adjudicatarias serán responsables de incorporar, a través de la plataforma digital de la Comunidad de Madrid, por una parte, datos de las personas usuarias relativos a su plan individualizado de intervención (PII), y por otra, actividades y contenidos relacionados con las líneas de intervención que quedarán a disposición de todas las personas usuarias del centro virtual.

Asimismo, los adjudicatarios se encargarán de la gestión, seguimiento y resolución de incidencias relacionadas con los PII, actividades y contenidos en coordinación con el órgano competente de la Comunidad de Madrid.

Las entidades adjudicatarias deberán incorporar, actualizar y dinamizar los contenidos y actividades del centro virtual con una periodicidad trimestral. Como requisito mínimo, deberán garantizar la disponibilidad de contenidos digitales accesibles y en lectura fácil, desarrollados en formatos multimedia diversos y adaptados a los perfiles y necesidades establecidos en los Planes de Intervención Individualizados (PII). Por razones de interés general para las personas usuarias, dichos contenidos estarán disponibles en el centro virtual para todas las áreas gestionadas por las empresas que resulten adjudicatarias de este contrato, aunque quedará reflejada la autoría y propiedad intelectual y solamente podrán disfrutarse dentro de este entorno. Estos contenidos deberán incluir, al menos:

- **Un módulo digital formativo básico mensual de 10 horas de formación**, dirigido al desarrollo de competencias personales (3 horas), sociales (4 horas) y tecnológicas (3 horas).

- **Un mínimo de materiales audiovisuales complementarios al trimestre** (12 vídeos breves, 6 guías visuales o tutoriales).
- **Al menos seis actividades interactivas o gamificadas trimestralmente**, orientada al refuerzo de habilidades o adquisición de nuevas competencias.
- **Actualización continua de los contenidos ya existentes**, garantizando su vigencia, su accesibilidad universal, cognitiva, sensorial y en su caso, física. Actualmente el centro virtual cuenta con el siguiente número de recursos incorporados:

RECURSOS	ESTIMULACIÓN COGNITIVA	EJERCICIO FÍSICO	APOYO A LA PERSONA USUARIA	APOYO A CUIDADOR/A NO PROFESIONAL	HÁBITOS SALUDABLES	SOLEDAD NO DESEADA	PREV. MALTRATO	TOTAL
CURSOS	12	10	12	12	5	5	5	61
PÍLDORAS	12	13	18	18	12	7	6	86
ACTIVIDADES GAMIFICADAS	19	14	8	10	5	NA	NA	56
VIDEOTUTORIALES	13	15	12	13	15	7	7	82
INFOGRAFÍAS	8	8	15	15	20	4	4	74
TOTAL	64	60	65	68	57	23	22	359

- **Al menos 6 Talleres de ocio y cultura trimestralmente**, que podrán realizarse tanto de manera presencial como de manera remota, en cuyo caso serán grabados para su posterior visualización. Por ejemplo, taller de lectura, de cocina tradicional, creativos, de diseño de otras actividades, habilidades digitales y nuevas tecnologías.
- **Al menos 6 Eventos divulgativos y participativos trimestralmente** para un número indeterminado de participantes en remoto, como webinar, debates, charlas Ted, podcast, sean organizados directamente por la propia entidad o por asociaciones u entidades externas de reconocido prestigio en el ámbito de la atención a personas mayores y/o en situación de dependencia.

Las mejoras propuestas por las entidades —tales como mayor volumen de cursos digitales, vídeos tutoriales, actividades gamificadas, eventos o talleres adicionales— serán valoradas como elementos que superan estos mínimos obligatorios.

El Centro Virtual constituye un modelo de atención descentralizada pero integrada, que complementa la prestación presencial y telefónica del servicio, y que facilita la comunicación entre personas usuarias, personas cuidadoras y profesionales.

Entre sus funcionalidades básicas se incluyen:

- Acceso a contenidos y actividades enmarcados en las siete líneas de intervención.
- Herramientas de interacción social y acompañamiento digital mediante mensajería y videollamadas.
- Implementación de eventos en streaming con periodicidad mensual para las líneas de soledad no deseada, apoyo a personas cuidadoras, hábitos saludables y actividad física.
- Espacios de información y apoyo para familiares y personas cuidadoras.
- Calendarización de eventos y citas por parte de personas usuarias y prestadores de servicios.
- Seguimiento de salud con el fin de monitorizar los hábitos diarios.

- Incorporación de test de autoevaluación estandarizados, adaptados al perfil de cada persona usuaria o cuidador, que permitan valorar de forma voluntaria aspectos relacionados con el bienestar físico, emocional y social, y facilitar la detección temprana de cambios significativos que puedan requerir la revisión o actualización del PII.

La actualización de materiales, tutoriales y recursos relativos a las líneas de intervención definidas en el pliego será responsabilidad de las entidades adjudicatarias, en la forma y periodicidad que determine la Comunidad de Madrid, en función de la demanda y aceptación de las personas usuarias.

6.3. ANALÍTICA DE DATOS: BIG DATA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA)

La Inteligencia Artificial (IA) y la analítica de datos constituyen herramientas esenciales de una Teleasistencia Avanzada más personalizada, proactiva y eficiente. En este marco, la IA permitirá mejorar la calidad del servicio mediante el análisis automatizado de la información disponible, facilitando la detección temprana de riesgos, la optimización de recursos y la adaptación de las intervenciones a cada persona usuaria.

6.3.1. Aplicaciones mínimas exigibles de IA en el servicio

Las entidades adjudicatarias deberán, como mínimo, incorporar en su proyecto las siguientes aplicaciones de IA:

- **Gestión de llamadas:** sistemas de apoyo a operadores que permitan la recogida estructurada de datos y, en su caso, el reconocimiento de voz para filtrar llamadas urgentes, priorizando aquellas de mayor gravedad en función del historial de la persona usuaria.
- **Gestión de UMO (unidades móviles):** algoritmos de optimización de rutas y recursos para atender alertas domiciliarias, integrando información sobre urgencias en la zona y permitiendo una derivación más ágil a los recursos sanitarios, sociales o de emergencia.
- **Llamadas automatizadas de recordatorio (no personalizadas):** en casos donde no se requiera interacción directa (por ejemplo, recordatorio de medicación o citas), siempre excluyendo las llamadas de seguimiento y evaluación del PII, que deberán ser realizadas por profesionales.
- **Analítica avanzada de datos** para la elaboración de estadísticas y segmentación tanto de perfil de personas usuarias, perfil de riesgos u otras variables
- **Analítica personalizada en el PII:** cada Plan Individualizado de Intervención deberá incorporar indicadores de seguimiento, procesados mediante IA, que permitan recomendar ajustes en la atención de cada persona usuaria en función de su evolución, bajo supervisión profesional y con autorización de la Administración.

6.3.2. Analítica de datos aplicada a la Teleasistencia

La analítica de datos aplicada al servicio deberá abarcar diferentes niveles:

- **Analítica descriptiva (personas y servicio):**

- Personas: resumen de datos históricos (edad, grado de dependencia, estado de salud, uso del servicio), permitiendo identificar grupos con necesidades comunes.
- Servicio: indicadores de rendimiento (satisfacción de personas usuarias, uso de dispositivos, gestión de incidencias).
- **Análítica de diagnóstico:**
 - Personas: identificación de las causas de riesgos o vulnerabilidades detectados por perfil de personas usuarias, para orientar intervenciones individuales más eficaces.
 - Servicio: análisis de las causas de desviaciones o incidencias detectadas en la prestación, facilitando decisiones de mejora.
 - Áreas Geográficas
- **Análítica predictiva y prescriptiva:**
 - Personas: detección de patrones de comportamiento y cambios de la persona usuaria antes de que se produzcan incidencias críticas, proponiendo medidas preventivas.
 - Servicio: generación de recomendaciones automáticas para optimizar la asignación de recursos y mejorar la respuesta.

En todos los casos, los sistemas de IA y analítica deberán ser interoperables con la Plataforma de Teleasistencia Avanzada de la Comunidad de Madrid, cumpliendo con la normativa vigente en materia de protección de datos, y estarán siempre bajo supervisión profesional.

6.3.3 Acceso y gestión unificada de la analítica de datos de teleasistencia avanzada

Hasta que esté consolidado el sistema predictivo y de analítica de datos de la Comunidad de Madrid, La empresa prestadora deberá habilitar el acceso a sus sistemas o, en su caso, permitir la integración a la analítica de datos e IA a los perfiles de profesionales de la Comunidad de Madrid que le comunique expresamente el centro directivo competente. La información y los accesos serán determinados una vez iniciado el servicio

7. GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

La gestión de la calidad en el servicio de teleasistencia es un aspecto crucial para garantizar que las personas usuarias reciban una atención eficaz y segura. Se asegurará que el servicio se enfoque en una serie de principios y prácticas que aseguren la excelencia 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 Interna del Servicio: Indicadores de calidad, protocolos de actuación y procedimientos, Evaluación y medición, Verificación del cumplimiento y medición de los indicadores de calidad. Análisis de resultados y elaboración de propuestas de mejora continua del Servicio.
- b) Sistema de calidad externa del servicio: Imagen corporativa e Institucional del Servicio, Información, Difusión y Divulgación del servicio: será único y homogéneo: las entidades que resulten adjudicatarias de los diferentes lotes (5), deberán garantizar la homogeneidad y observancia de las instrucciones que respecto a la comunicación, difusión, información o divulgación establezca la Comunidad de Madrid.

Mediante la plataforma de la TA avanzada, que será actualizada indistintamente por las entidades adjudicatarias y por la Comunidad de Madrid, se irá reflejando la evolución 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,
- Medición evolutiva: cuadro de indicadores e instrumentos de recogida
- Sistema de evaluación y mejora mediante la realización de encuestas de satisfacción tanto al personal usuario como al personal del servicio.
- 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, incluidos los relativos a la accesibilidad universal o diseño para todos. 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.

7.1. ESTÁNDARES DE CALIDAD

Siguiendo la norma UNE 158401:2019, la empresa adjudicataria del Servicio de Teleasistencia, deberá cumplir con los estándares de calidad exigidos para garantizar un servicio eficiente y seguro tanto para las personas usuarias del servicio como para sus familiares, a través de la adecuación de dispositivos, la escucha activa, protocolos de actuación, la existencia del PII y registro de incidencias entre otros.

Asimismo, deberá cumplir con la normativa específica aprobada por la Comunidad de Madrid, con competencias en regulación y acreditación de los servicios sociales: **Orden 3740/2024, de 23 de diciembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se aprueba el Plan de Calidad e Inspección de Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid para el período 2025-2026 o las posteriores que la sustituyan**

Dichos estándares, 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 y actuaciones.

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.
- Informe de satisfacción mensual y anual de las personas usuarias

7.2 PROCOLOS DE ACTUACIÓN

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:

Protocolos de gestión:

- Protocolo de inicio y alta del servicio
- Protocolo de custodia de llaves (servicio opcional para la persona usuaria)
- Protocolo de gestión de suspensiones temporales y bajas en el servicio
- Protocolo de instalación y seguimiento de los dispositivos
- Protocolo de visita domiciliaria de seguimiento
- Protocolo de reposición y mantenimiento del servicio
- Protocolo de gestión de alarmas sin respuesta y de reclamaciones
- Protocolo de atención y seguimiento de las llamadas de sugerencias, y felicitaciones

- Protocolo de asesoramiento telefónico

Otros protocolos:

- Atención tras alta Hospitalaria
- Adherencia a la medicación
- Situación de Duelo
- Atención a Personas dependientes mayores de 90 años
- Atención en situación de contingencia y grandes catástrofes.

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. 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.

7.2.1. Protocolo de custodia de llaves

En su oferta, las entidades licitadoras presentarán un proyecto técnico relativo al 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.

Este servicio es **potestativo para la persona usuaria**, pero **obligatorio para la empresa adjudicataria ofrecerlo e implementarlo**. Si bien no es requisito entregar llaves del domicilio para darse de alta en el Servicio de Teleasistencia, la entidad deberá **informar a la persona usuaria de las implicaciones de no hacerlo** y de la obligación de **facilitar teléfonos de contacto de personas que sí dispongan de las mencionadas llaves**.

En caso de que la persona usuaria entregue las llaves de su domicilio, se firmará un documento de **entrega y recepción**, tanto por la entidad adjudicataria como por la persona usuaria, en el que conste **a quién se autoriza la devolución de las llaves** en caso de baja del servicio o imposibilidad de devolverlas directamente a la persona usuaria.

La empresa deberá contar con un **sistema seguro de recepción, transporte, gestión y almacenamiento de las llaves**, que garantice la **confidencialidad, trazabilidad y custodia**. Este sistema deberá describirse de forma detallada en el **proyecto técnico**.

7.2.2. Protocolo de Atención en situación de contingencia y grandes catástrofes.

Además de las actuaciones individuales descritas, las entidades adjudicatarias deberán disponer de un **Plan de Contingencia** específico para **situaciones de emergencia generalizada o de fuerza mayor**, que puedan afectar al funcionamiento del Servicio de Teleasistencia o a la seguridad de las personas usuarias, tales como:

- Cortes prolongados de suministro eléctrico o de telecomunicaciones.
- Fenómenos meteorológicos extremos (por ejemplo, grandes nevadas, inundaciones, olas de calor o frío).
- Situaciones de confinamiento, catástrofes naturales o crisis sanitarias.
- Fallos masivos en la red tecnológica o en los sistemas de comunicación.
- **Otras situaciones que respondan a hechos extraordinarios, o aquellos considerados de emergencia generalizada, fuerza mayor o catástrofe por las autoridades competentes.**

Este plan deberá incluir, como mínimo:

1. Procedimientos alternativos de comunicación y atención, garantizando la continuidad del servicio y la localización de las personas usuarias.
2. Protocolos de priorización de intervenciones, para atender en primer lugar a los perfiles de mayor riesgo (personas dependientes de grado II y III, personas usuarias sin red de apoyo, Personas oxígeno dependientes o con otras necesidades...).
3. Activación de la UMO o de equipos de refuerzo para intervenciones presenciales urgentes.
4. Coordinación operativa con servicios municipales, autonómicos y estatales de emergencia.
5. Plan de respaldo tecnológico que asegure la operatividad mínima del Centro de Atención y la integridad de los datos.
6. Comunicación inmediata con la Comunidad de Madrid, informando del incidente, del alcance del impacto y de las medidas adoptadas.

El Plan de Contingencia deberá ser presentado junto con el Proyecto Técnico de la entidad adjudicataria y actualizado anualmente, o siempre que se produzcan cambios relevantes,

7.3. CALIDAD Y GOBERNANZA DEL DATO

Los protocolos que establezca la empresa en relación a la gestión del dato, sea en sus sistemas informáticos o en los sistemas informáticos puestos a disposición por la Comunidad de Madrid, deberán establecer la formulación de un sistema para optimizar, conseguir los niveles adecuados de seguridad y protección, y potenciar los datos como activos organizacionales alineándose a las características y necesidades del servicio de teleasistencia.

Diferenciará claramente entre: la estrategia y arquitectura en la gestión del dato, La estrategia del dato

1. Gestión y explotación del dato
2. Calidad del dato
3. Modelo de datos
4. Arquitectura del dato
5. Protección y privacidad del dato

Respecto a la calidad, deberá incluir los mecanismos que garanticen la exactitud, la completitud, la unicidad, la consistencia, validez y actualidad. A tal fin, se incluirán como mínimo, informes de funcionamiento del Centro Virtual, de la analítica de datos, de trazabilidad etc.

Así como los roles de los agentes intervinientes.

Respecto a la calidad del dato, deberá recoger:

Registro y Seguimiento del funcionamiento de la plataforma de gestión, así como de los dispositivos.

Seguimiento del funcionamiento del Centro Virtual, así como de los contenidos y su usabilidad por las personas usuarias.

Seguimiento del funcionamiento de la IA.

Informes de trazabilidad de los accesos por persona usuaria TA y por usuario de la plataforma, conforme la normativa de protección de datos, así como todas brechas o incidencias de seguridad que estén obligados a comunicar conforme la normativa de protección de datos.

7.4. SISTEMAS 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, según la ***Orden 3740/2024, de 23 de diciembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se aprueba el Plan de Calidad e Inspección de Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid para el período 2025-2026 o las posteriores que la sustituyan***

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, reconocido por la Entidad Nacional de Acreditación un organismo similar de los Estados miembros de la Unión Europea, expedidos por la prestación de servicios relacionados con la atención domiciliaria.

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.

8. TRANSICION DEL SERVICIO

Estos criterios de transición afectarán, cuando finalice el contrato, a las empresas que resulten adjudicatarias tras su licitación.

Cuando finalice el contrato, se establece un período de transición, que tendrá una duración máxima de **15 días naturales**, a contar desde la fecha de formalización del presente contrato.

No obstante, la empresa saliente deberá adoptar las siguientes medidas con carácter previo a dicho período de transición:

Desde el día siguiente a la publicación de la convocatoria anunciada a licitación, las empresas que en dicho momento estén prestando el servicio para la Comunidad de Madrid iniciarán un proceso de recopilación de información relativa a:

- al personal subrogable,
- a la gestión de datos de personas usuarias y dispositivos,
- de la facturación del servicio y
- de los Programas Individualizados de Intervención.

Dichos datos serán almacenados en la nube propia de la entidad, quien designará un punto de intercambio seguro de información que, en el momento de la formalización del contrato, pondrá a disposición del adjudicatario del lote que tenga asignada las entidades locales de las cuales la empresa saliente tenga almacenados los correspondientes datos.

Este proceso requiere que toda la documentación que se haya generado a lo largo del contrato deberá estar digitalizada con la calidad necesaria. Si la empresa dispone de documentos en papel, dado que la norma UNE 158401:2019 remite a la legislación sectorial y mercantil, los custodiará respectivamente, durante los plazos establecidos en el Código de Comercio (6 años), la legislación tributaria (4 años) y la señalada en la ley de prevención del blanqueo de capitales (10 años).

Por otra parte, cualquier información ya sea de carácter personal o relacionada con la gestión del servicio deberá permanecer bloqueada mientras no sea reclamada por la Comunidad de Madrid, otra Administración Pública legitimada o por los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado.

El procedimiento de transición será el siguiente:

1. La empresa saliente deberá facilitar, con una antelación mínima de 7 días naturales al inicio de la ejecución del contrato o fecha de formalización, los listados actualizados del personal subrogado, con el formato establecido por la Comunidad de Madrid.
2. La empresa saliente deberá facilitar, con una antelación mínima de 7 días naturales al inicio de la ejecución del contrato o fecha de formalización, los datos actualizados de las personas usuarias correspondientes a las entidades locales que a partir de ese momento deban ser tratados por el adjudicatario, así como los datos de los dispositivos que estos tienen instalados en sus domicilios y aquellos que constan en los almacenes de la empresa saliente.
3. La empresa saliente tendrá paletizados en sus almacenes los dispositivos propiedad de la Comunidad de Madrid que correspondan a cada entidad local, de acuerdo con el reparto que en su momento les fue adjudicado. Estos dispositivos estarán a disposición del adjudicatario a partir de la formalización del contrato, sin sobrepasar el periodo de transición establecido de 15 días naturales.
4. Asimismo, la empresa saliente tendrá a disposición del adjudicatario las llaves de las personas usuarias a partir de la formalización del contrato, que las recogerá en los lugares que aquella indique.
5. Cuando se haya finalizado el procedimiento de la puesta a disposición de

información, dispositivos y llaves, la empresa saliente presentará un certificado del cumplimiento de estos requisitos con carácter previo a la formalización del contrato.

6. La empresa saliente enviará una carta de despedida a las personas usuarias a las que presten servicio en el plazo de 10 días a partir del día siguiente de la adjudicación del contrato, informándoles del nombre de la nueva prestataria y de que la subrogación del servicio no implicará cambios ni molestias para aquellas, haciendo constar que el hecho de que todos sus datos serán tratados, a partir de ese momento, por el nuevo encargado del tratamiento es una obligación que debe asumir la persona usuaria del servicio.
7. La entidad adjudicataria enviará asimismo otra carta de bienvenida a partir de la fecha de formalización del contrato y en el plazo máximo de 10 días.
8. La Comunidad de Madrid supervisará toda la transición del servicio y tanto las empresas adjudicatarias como las salientes, colaborarán e informarán puntualmente de los trámites que vayan realizando.

Durante este período de transición 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 tarjetas SIM asociadas a los terminales instalados 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) Recibir las llaves de las personas usuarias que el Servicio tiene en custodia.

A tal efecto, para gestionar el proceso de transición y, posteriormente, para seguir la evolución de la ejecución del contrato, 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.
- Responsables de las empresas salientes

Dicho Comité de Coordinación planificará las actuaciones necesarias para que la transición y ejecución sea lo más efectiva y segura posible. Para ello, se reunirá tantas veces como se considere necesario, durante la vigencia del contrato.

Las entidades adjudicatarias de este contrato se deben adaptar a las tecnologías que sea necesario o conveniente incorporar a lo largo de la vigencia del contrato, y cumplirán con los requisitos de interoperabilidad y trazabilidad de sus sistemas de información y comunicación que permitan asegurar la calidad del servicio.

Una vez finalizado el presente contrato, las entidades adjudicatarias deberán comprometerse a lo siguiente:

- a) Cesión y portabilidad de las tarjetas SIM asociadas a 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) Cesión de los dispositivos propiedad de la Comunidad de Madrid que tengan en custodia a la entidad que resulte adjudicataria del siguiente contrato, sin perjuicio de que previamente hayan sido retirados aquellos que no cumplen con los requisitos necesarios para un óptimo funcionamiento.
- d) Entregar las llaves de las personas usuarias, que el Servicio tenga en custodia, a sus legítimos propietarios, a las propias personas usuarias o, en su caso, a la empresa adjudicataria entrante, siempre que previamente la persona usuaria haya sido debidamente informada y haya autorizado expresamente dicha cesión. Esta autorización deberá solicitarse por parte de la empresa saliente o entrante a través del sistema o procedimiento que la Comunidad de Madrid considere más adecuado, con el fin de garantizar tanto la continuidad del Servicio como la seguridad en la entrega y recepción de las llaves por parte de la nueva entidad adjudicataria.
- e) Cancelar los datos de las personas usuarias “no activas” 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.
- f) 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.
- g) Establecer un servicio reforzado de atención al usuario, para facilitar y resolver cualquier duda, incidencia o problema que se detecte en el momento de la transición del servicio. Se facilitará a la Comunidad de Madrid los datos de contacto de las personas que vayan a estar realizando estas funciones y se evacuarán informes semanales de la gestión realizada hasta que finalice la transición del servicio.

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: 2026.03.17 12:58

Óscar Álvarez López

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

Elaborado el PII de cada persona usuaria y detectada la necesidad de instalar distintos dispositivos, la empresa adjudicataria asumirá la adquisición de aquellos en los que no exista stock en el parque tecnológico de la Comunidad de Madrid.

1. DISPOSITIVOS MÓVILES

Es un aparato con geolocalización diseñado para facilitar la comunicación rápida entre una persona y el centro de atención. Generalmente, se utiliza fuera del domicilio.

- a) 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.
- b) El terminal podrá realizar una llamada, enviar un SMS o enviar la posición de la persona usuaria a la central de atención del Servicio de Teleasistencia.
- c) Deberá incluir la base de carga del terminal o estación de acoplamiento en domicilio.
- d) Deberá poder ser activado por un botón de alarma.
- e) Deberá contar con conexión de voz bidireccional con solo presionar un botón y permitir la realización de videollamadas.
- f) Deberá tener seguimiento automático de actividad con botón de día programable y detección de inactividad.
- g) Deberá estar habilitado para el uso de la red 2G, 3G o 4G.
- h) Deberá tener la posibilidad de emitir con protocolo Pasos.
- i) Deberá tener localización precisa por GPS. Geolocalización y el seguimiento se pueden configurar a través de plataforma de gestión.
- j) Deberá poder ser fácilmente monitoreado y administrado a través de plataforma de gestión de dispositivos.
- k) Deberá ser compatible con accesorios.
- l) Contará con función automática de presencia/ausencia.
- m) Deberá presentar un diseño accesible y será fácilmente programable

2. TERMINALES FIJOS

Los terminales de teleasistencia, son dispositivos electrónicos diseñados para facilitar la comunicación rápida entre una persona y un centro de atención. Podrán ser:

- **Digitales:** Se instalan en el domicilio y va conectado a la red eléctrica. Lleva incorporada una tarjeta SIM que cumple con la función de línea telefónica, por lo que, no es necesario que la persona usuaria disponga de telefonía fija en su domicilio.

- Analógicos: Se instalan en el domicilio y van conectado a la red eléctrica y a la línea telefónica.

El servicio se prestará en todos los casos con terminales digitales, salvo que, por circunstancias excepcionales, el terminal digital no pueda cumplir con su funcionalidad, que será sustituido por un terminal analógico para garantizar en todo momento la correcta prestación del servicio.

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 contener la tecnología adecuada para garantizar la fiabilidad y continuidad del servicio.
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. Debe tener capacidad de indicar acústica y visualmente la alarma previa en el terminal de la persona usuaria y el progreso de la transmisión de la alarma al centro de atención tras la pre-alarma.
10. 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.
11. 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.
12. Debe poder complementarse con elementos adicionales, en situaciones en las que la cobertura no sea suficiente, en cualquier estancia del domicilio.
 13. Debe tener un volumen de sonido controlable desde el centro de atención. Regulación de volumen con AGC (ajuste automático de ganancia).
 14. Debe tener una batería recargable, de larga duración con un tiempo de espera de hasta 45 horas.
 15. 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 de estado de la persona mediante wearables y monitoreo de constantes, entre otras.
 16. 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.
 17. 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.
 18. 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.
 19. 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.
 20. Debe aceptar la conexión fiable a cuantos dispositivos o sensores sean necesarios.
 21. Debe tener la capacidad de priorizar cualquier comunicación por pulsación del terminal, dispositivos o aviso de sensores frente a otros tipos de comunicaciones telefónicas.
 22. 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.
 23. 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

3. TERMINALES HÍBRIDOS

Los terminales de teleasistencia híbrida son dispositivos avanzados que combinan las funciones de los sistemas de teleasistencia domiciliaria tradicionales (conexión fija) con tecnologías móviles y avanzadas (como Internet de las cosas, IoT, y conectividad móvil), permitiendo una monitorización y asistencia continuas tanto dentro como fuera del hogar.

El funcionamiento se basa en la capacidad del terminal para recopilar información de los dispositivos periféricos y del entorno, y transmitirla al centro de atención.

Estos terminales se caracterizan por integrar múltiples tecnologías de comunicación y sensores para ofrecer un servicio más completo y adaptado a las necesidades de la persona usuaria:

Conectividad Dual/Múltiple: Utilizan tanto la línea telefónica fija (PSTN/IP) como redes celulares (2G/3G/4G/LTE) y WiFi, asegurando la comunicación con el centro de atención incluso si una red falla.

Portabilidad y Movilidad: A menudo se integran con dispositivos periféricos como pulsadores de emergencia, relojes inteligentes (smartwatches) o colgantes con GPS, que permiten al usuario activar una alarma o ser geolocalizado fuera de su domicilio.

Integración de Sensores IoT: Actúan como un "hub" IoT, centralizando datos de diversos sensores instalados en el hogar, como detectores de caídas, sensores de movimiento, detectores de humo o gas, y dispensadores de medicación.

Comunicación Manos Libres: Facilitan la comunicación bidireccional con el operador de la central de alarmas mediante un altavoz y micrófono integrados en el terminal principal, sin necesidad de descolgar un teléfono.

Monitorización Remota: Permiten la monitorización continua de la actividad y los patrones de vida de la persona usuaria, lo que ayuda a detectar situaciones de riesgo o cambios significativos en su rutina diaria.

4. DISPOSITIVO DE CONTROL REMOTO (UCR)

Es un dispositivo portátil, generalmente en forma de pulsera o colgante, que permite a la persona usuaria activar una llamada de emergencia con solo pulsar un botón, sin necesidad de desplazarse al terminal fijo de teleasistencia. Es resistente al agua y tiene un alcance inalámbrico suficiente para cubrir toda la vivienda, funciona conectado al terminal fijo y tiene una autonomía prolongada. Las UCR pueden llevar incorporado un detector de caídas.

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 contener un accesorio de accionamiento sólo con el tacto, para aquellas personas con movilidad reducida que presenten dificultades para pulsar. (sistema easy-press o pulsador fácil).
4. Debe tener un sistema de confirmación de que la pulsación ha sido reconocida por el terminal, de forma que avise a la persona usuaria, de modo óptico, acústico o por vibración.
5. 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).

6. 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.
7. 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.
8. Debe tener un radio de acción suficiente, o contar con un sistema de amplificación, que garantice la cobertura en todo el domicilio.
9. 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.
10. 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.
11. Debe poder incorporar dispositivos complementarios, tales como GPS y detector automático de caídas

5. DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS

Son dispositivos que, integrados en el servicio de TA, permiten ampliar la funcionalidad del sistema, mediante las mediciones de actividad de la persona usuaria, que alertarán situaciones de riesgo o emergencia. Estos dispositivos tendrán una funcionalidad preventiva y proactiva.

• TABLET

Dispositivo electrónico portátil con una pantalla táctil que permite interactuar con los dedos o un lápiz especial.

• DETECTORES DE MOVILIDAD / PASIVIDAD

Es un dispositivo que se utiliza para monitorizar los movimientos de una persona y detecta falta de movimiento, emitiendo una llamada al centro de atención desde el terminal fijo.

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 MHz2.

• **DETECTOR DE CAÍDAS**

Dispositivos que detectan una caída y emiten una llamada al centro de atención a través del terminal digital. 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 la persona usuaria 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

• **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

• **DISPOSITIVO DE APERTURA DE PUERTA**

Es un sistema que permite abrir una puerta de forma remota, generalmente diseñado para personas con movilidad reducida

• **SENSOR DE SUMINISTROS**

Contadores con lectura remota que permite detectar patrones de consumo sospechosos y emitir una llamada al centro de atención.

- **SENSOR DE TEMPERATURA**

Es un dispositivo que permite detectar temperaturas extremas (frío o calor) y en caso de detectarlas, se emitirá una llamada al centro de atención

- **SENSOR DE ENTRADA**

Dispositivo que detecta apertura no autorizadas y puede contener cámaras con detección de movimiento e inteligencia artificial. Está diseñado a viviendas que están vacías temporalmente.

- **DETECTOR SENSOR OCUPACIÓN CAMA/SILLÓN**

El sensor de ocupación cama/sillón consta de una almohadilla de presión y está diseñado para generar alarmas de forma automática si la persona usuaria no permanece en la cama o sillón según su patrón de hábitos.

- **ADAPTADOR AUDITIVO PARA PERSONAS CON LIMITACIÓN 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

- **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 sensorial en la marcación telefónica. Deben tener la posibilidad de comunicación vía radio a 869 MHz

- **DETECTORES DE FUEGO / HUMO**

El detector de humos es un dispositivo electrónico diseñado para detectar la presencia de humo en un espacio cerrado y está conectado con el terminal digital, de modo que cuando detecta humo, emite una llamada al centro de atención

- **DETECTORES DE GAS**

Dispositivo electrónico diseñado para identificar la presencia de gas en un entorno cerrado y está conectado con el terminal, de modo que cuando detecta gas, emite una llamada al centro de atención.

ANEXO II: VISIBILIDAD E IMAGEN CORPORATIVA EN LA UNIFORMIDAD, EQUIPO Y MEDIOS MÓVILES.

1.ACREDITACIÓN PROFESIONAL

- La tarjeta identificativa debe contener el siguiente contenido obligatorio:
 - Nombre completo de la persona trabajadora
 - Fotografía tipo carnet reciente y clara

- Número de identificación o login de empleado
 - Cargo o función
 - Fecha de emisión y / o caducidad
 - Datos de contacto de la empresa
 - Logo de la empresa prestadora y de la Comunidad de Madrid
- Las empresas prestadoras del servicio estarán obligadas a facilitar a cada persona trabajadora una tarjeta o carnet de acreditación profesional, en formato físico. Asimismo, pueden proporcionar dicho carnet en formato digital a través de la aplicación móvil instalada en los terminales que entreguen al personal.
- Corresponderá a la empresa, la emisión y entrega de nuevas tarjetas identificativas al personal una vez que las anteriores hayan caducado, se encuentren deterioradas o dejen de ser válidas por cualquier motivo.
- La persona trabajadora estará obligada a llevar consigo su tarjeta de identificación, y deberá mantenerla visible en las visitas domiciliarias y en cualquier lugar donde se realicen actividades profesionales fuera del centro de trabajo.
- La tarjeta identificativa no debe utilizarse fuera del ámbito laboral, quedando su uso limitado a las funciones asignadas dentro del servicio y evitando su exposición innecesaria fuera del entorno laboral.

2. UNIFORMIDAD

- **El contenido** obligatorio de los distintivos debe contener:
- Nombre del servicio
 - Logotipo de CM y empresa prestadora
- Cuando la categoría profesional lo requiera, cada persona trabajadora debe recibir, la uniformidad correspondiente al tipo (verano/invierno) y a su talla.
- Se deberán registrar las fechas de entrega, nombre de la persona trabajadora y cantidad. En los casos en que la persona trabajadora cause baja en la empresa, procederá a devolver el uniforme, registrando de igual modo, la fecha, nombre y cantidad.
- Si debido al desempeño de la actividad propia del servicio, la persona trabajadora necesitara realizar un cambio de ropa durante su jornada laboral, la empresa prestadora deberá facilitar las prendas necesarias con el fin de mantener la imagen adecuada durante su jornada laboral.

3 FLOTA DE VEHICULOS

- **El contenido** obligatorio de los distintivos debe contener:
- Nombre del servicio
 - Logotipo de CM y empresa prestadora
 - Teléfono de atención
- La colocación de los distintivos en el vehículo:

- Puertas delanteras a ambos lados: Logotipo + Nombre del servicio + Teléfono
- Parte trasera: Nombre del servicio + teléfono + Logo
- El diseño visual debe ser con colores corporativos de la empresa prestadora sobre fondo blanco y en ambos laterales y será proporcionado y validado por la Comunidad de Madrid.
- El texto debe ser visible a una distancia de al menos 10-15 metros, aumentando el tamaño de los logos y teléfonos.

ANEXO III: INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

La norma UNE 158401:2019 establece los requisitos mínimos de calidad para la gestión de los servicios de teleasistencia (fija y móvil) en España.

Para implementar los indicadores correspondientes a las cinco áreas que se indican a continuación, los licitadores, aunque no es necesario que se hallen certificados, deben aplicar los indicadores de calidad que correspondan al servicio de Teleasistencia establecidos en las normas internacionales de gestión ISO 9001 (Gestión de la Calidad) ISO 14001 (Gestión ambiental), ISO 27001 (Gestión de la Seguridad de la Información) e ISO 45001 (Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo). Dichas normas integran y complementan los requisitos específicos incorporados en la norma sectorial 158404:2019.

1. Atención de Alarmas y Llamadas

Tiempo de respuesta: Segundos que transcurren desde que se pulsa el botón hasta que un teleoperador atiende la llamada.

- Tiempo medio, medido en segundos, de respuesta del teleoperador a una llamada, una vez que ésta ha entrado en el Centro de Atención

Tasa de llamadas perdidas o abandonadas: Porcentaje de llamadas que no llegan a ser atendidas por el centro de atención.

Gestión de emergencias: Eficacia en la movilización de recursos (familiares, sanitarios, policía) tras la detección de una alarma.

- Número de actuaciones con solicitud de intervención a los servicios de emergencia y tipología: SUMMA, Policía, Bomberos, Atención Primaria de Salud y Servicios Sociales, Red hospitalaria pública y privada y otros.
- Tiempo medio, medido en minutos, desde que se recibe una llamada en el Centro de Atención hasta la movilización del recurso especializado (UMO)
- Tiempo medio, medido en minutos, de llegada de la unidad móvil desde la pulsación del terminal o UCR.
- Número total de salidas al mes de las UMO para atender emergencias.
- Número de movilizaciones de UMO para aperturas de puerta a petición de terceros.
- Tiempo medio, medido en minutos, de atención de la UMO en el domicilio.

2. Relación con la Persona Usaria

Satisfacción de la persona usuaria: Medida a través de encuestas periódicas de satisfacción.

Gestión de quejas y reclamaciones: Número de reclamaciones recibidas y el tiempo medio de resolución de estas.

- Número de reclamaciones, sugerencias y agradecimientos presentados en el Servicio.
- Tiempo medio, medido en días, de respuesta a las reclamaciones y sugerencias.

Llamadas de seguimiento: Cumplimiento de las llamadas periódicas preventivas programadas para el control de bienestar de la persona.

3. Operatividad y Recursos Materiales

Mantenimiento de dispositivos: Porcentaje de terminales y unidades de control remoto que funcionan correctamente y cumplimiento de los plazos de reparación.

- Tiempo medio, medido en días, desde el inicio del Servicio hasta la instalación de los dispositivos periféricos valorados en el alta.
- Número de averías en el equipamiento de las personas usuarias que impiden su comunicación con el Centro de Atención.
- Tiempo medio, medido en días, de la resolución de averías del terminal desglosando si impiden o no la comunicación de la persona con el Centro de Atención.
- Número de auto chequeos por dispositivo y mes.
- Número de dispositivos instalados por domicilio según el PII.

Disponibilidad del sistema: Tiempo de actividad ininterrumpida de la plataforma de teleasistencia.

Emisiones y vertidos: En relación con los dispositivos,

- cantidad y tipo de residuos generados,
- tasa de reciclaje,
- reducción de residuos.

4. Accesibilidad y Personalización

Indicadores de accesibilidad cognitiva: Adaptación de los servicios y terminales a personas con dificultades de comprensión.

- Tiempo medio, medido en días, de inicio del Servicio y elaboración del PII desde que se recibe la orden de alta ordinaria o urgente

Atención personalizada: Grado de adecuación de la respuesta según el perfil de riesgo o necesidad de la persona usuaria (teleasistencia básica vs. avanzada).

- Número de incidencias relacionadas con la custodia y manipulación de llaves por parte de la entidad y tipología de las mismas.
- Número de llamadas recibidas en el Centro de Atención clasificadas, por tipo, dispositivo y según perfiles de riesgo.
- Número de llamadas de seguimiento realizadas por el Centro de Atención según tipología (Anexo IV) y perfil de riesgo persona usuaria.
- Número de llamadas de seguimiento, según el nivel de riesgo detectado realizadas mediante videoconferencia por su profesional de referencia.
- Tiempo medio, medido en minutos, de duración de las llamadas de seguimiento, por categoría y perfil de riesgo.
- Número de personas usuarias que han recibido visita domiciliar de seguimiento por perfiles de riesgo y necesidad de revisión de PII
- Número de personas usuarias que han recibido visita domiciliar de seguimiento según línea de intervención y perfil profesional.

5. Gestión del Personal

- Capacitación del personal: tasa de absentismo, nivel de concienciación por medio de

encuestas, índice de rotación, índice de satisfacción.

- Formación continua: Horas de formación anual para todas las categorías que lo requieran y cumplimiento de los perfiles profesionales exigidos por la norma.
- Dimensionamiento de la plantilla: Relación entre el número de personas usuarias y el personal disponible para garantizar los tiempos de respuesta exigidos.
- Eficiencia operativa: tiempo productivo por empleado.
- Evaluación y seguimiento del desempeño: Número de horas perdidas por absentismo laboral, número de accidentes en un determinado periodo de tiempo, número de fallos de seguridad informados.

ANEXO IV; CODIFICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES Y ATENCIONES DE LA ENTIDAD ANTE LLAMADAS DE LAS PERSONAS USUARIAS

1. LLAMADAS ORIGEN PERSONA USUARIA 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 de la persona usuaria 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.
- 1.1.1.3. Llamadas que requieren intervención en materia de sensibilización y buen trato.
- 1.1.1.4. Caídas sin movilización de dispositivos sanitarios.
- 1.1.1.5. Otro tipo de Emergencia Social. (incidencias en la vivienda, situaciones de continencia y grandes catástrofes).

1.1.2. Emergencia Sanitaria

- 1.1.2.1 Caídas con movilización de recursos sanitarios.
- 1.1.2.2 Consulta médica.
- 1.1.2.3 Urgencias médicas.

1.2. Llamadas de no emergencia

- **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 Auto chequeos, 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.), activándose en todos estos supuestos el plan de contingencia.

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:

- a) Reaseguramiento de la actuación: Llamadas en el momento de producirse una alarma.
- b) Movilización de recursos: Llamadas de organización de la respuesta de la empresa ante la alarma.

2.2. 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.

2.3. 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 estacionales, olas de frío, calor, campañas de vacunación, prevención de timos y estafas telefónicas y presenciales, días de sensibilización (violencia de género, día del mayor, etc.), recordatorio de medicación.

2.4. 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.

2.5. Llamadas de seguimiento consecuentes a emergencias producidas.

Llamadas de seguimiento hasta la resolución o estabilización de una situación de emergencia producida.

2.6. Llamadas de seguimiento del PII de la persona usuaria.

2.7. Llamadas para asegurar el adecuado funcionamiento del sistema ante avisos técnicos recibidos.

Llamadas manuales de comprobación del adecuado funcionamiento de los equipos.

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 de la persona usuaria.

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

3.3.1.1. Intervención de Unidad móvil, con intervención del oficial de Unidad Móvil.

3.3.1.2. Intervención del perfil profesional que corresponda.

3.4. Respuesta verbal con movilización recursos externos a la persona usuaria y a la empresa

3.4.1.1. Intervención de Recursos Sociales.

3.4.1.2. Intervención Bomberos.

3.4.1.3. Intervención Recursos Sanitarios.

3.4.1.4. Intervención de Policía.

3.4.1.5. Otros

3.5. Atenciones técnicas

3.5.1 Programación/ Reprogramación

3.5.2 Otros

ANEXO V: 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 período.

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 subencargados autorizados 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 VI.
**PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA, POR
MUNICIPIO Y GRADO DE DEPENDENCIA, A 24 DE FEBRERO DE 2026**

Entidad Local	Total Grado I	Total Grado II	Total Grado III	Total general
2016	247	173	112	532
ALCALA HENARES	1052	955	389	2396
ALCOBENDAS	528	509	272	1309
ALCORCON	1808	1280	644	3732
ALGETE	96	93	39	228
ARANJUEZ	316	322	190	828
ARGANDA REY	327	254	131	712
ARROYOMOLINOS	73	67	31	171
BOADILLA MONTE	117	154	96	367
CASARRUBUELOS	17	14	6	37
COLLADO VILLALBA	232	236	159	627
COLMENAR OREJA	62	78	20	160
COLMENAR VIEJO	249	235	129	613
COSLADA	616	468	243	1327
CUBAS DE LA SAGRA	27	34	16	77
DAGANZO DE ARRIBA	52	36	20	108
EL ALAMO	94	79	34	207
EL ALBERCHE	125	94	42	261
FUENLABRADA	1012	873	460	2345
GALAPAGAR	115	115	66	296
GETAFE	1446	1279	597	3322
HUMANES DE MADRID	93	100	50	243
LA ENCINA	196	172	98	466
LA MALICIOSA	174	284	149	607
LAS CAÑADAS	102	140	74	316
LAS VEGAS	378	430	177	985
LEGANES	2217	1840	956	5013
LOS PINARES	365	254	106	725
MAJADAHONDA	247	262	168	677

MECO	38	36	19	93
MEJORADA Y VELILLA	249	178	75	502
MISECAM	266	222	103	591
MISSEM	101	81	39	221
MOSTOLES	1822	1496	736	4054
NAVALCARNERO	172	145	87	404
NAVAS DEL REY	23	19	9	51
NUEVO BAZTAN	15	26	10	51
PANTUEÑA	103	91	44	238
PARACUELLOS DE JARAMA	67	74	33	174
PARLA	686	614	297	1597
PINTO	299	321	123	743
POZUELO ALARCON	273	272	227	772
RIVAS VACIAMADRID	277	260	172	709
ROZAS MADRID	209	226	159	594
SAN FERNANDO HENARES	231	173	108	512
SAN SEBASTIAN REYES	403	367	223	993
SIERRA NORTE	245	174	77	496
SIERRA OESTE	269	348	173	790
SUROESTE	214	187	95	496
THAM	177	326	193	696
TORREJON ARDOZ	986	787	390	2163
TRES CANTOS	172	158	114	444
VALDEMORO	373	363	173	909
VEGA DEL GUADALIX	188	137	78	403
VILLALBILLA	41	39	9	89
VILLAVICIOSA ODON	158	158	96	412
Total general	20440	18108	9336	47884

ANEXO VII
**CUADRO RESUMEN DE DISPOSITIVOS DE TELEASISTENCIA INSTALADOS EN LOS
DOMICILIOS A 31 DE ENERO DE 2026**

	TERMINALES FIJOS	TERMINALES MÓVILES	TOTAL TERMINALES
TOTAL	69.914	25.892	99.855
INSTALADO	42.951	1.487	44.438
PORCENTAJE	61,43%	5,74%	44,50%
EN ALMACÉN	26.963	24.405	55.417

Detector de movilidad/ pasividad	Detect or de caídas	Sensores magnéticos de puertas	Adaptador auditivo	Teléfono adaptado	UCR Adicionales	Detector de fuego/ humo	Detectores de gas /Monóxido de carbono	Tablet	Total Periférico Instalado
50.239	84.185	29.800	3.033	3.033	2.352	1.294	450	22.192	196.57
700	9.016	469	431	373	373	940	330	300	12.93
1,39%	10,71%	1,57%	14,21%	12,30%	15,86%	72,64%	73,33%	1,35%	6,58%
49.539	75.169	29.331	2.602	2.660	1.979	354	120	21.892	183.64