JUNTA DE ANDALUCIA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO TÉCNICO DE INSTALACIONES, MANTENIMIENTOS Y OTRAS ACTUACIONES SOBRE LOS DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA DE LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA, ADSCRITA A LA CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN, MEDIANTE CONTRATO DE SERVICIOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

ódigo Seguro De Verificación:
Normativa
Firmado Por
Url De Verificación
Fecha 01/10/2019
, de firma electrónica.
ágina 1/33

I. Consideraciones generales....3
1. Introducción....3
2. Fundamentación jurídica....5
3. Objeto....6
II. Descripción de los elementos que conforman el contrato....7
1. Servicio Técnico de los dispositivos domiciliarios de teleasistencia....7
1.1 Instalaciones de los dispositivos domiciliarios de teleasistencia....9
1.2 Mantenimientos de los dispositivos domiciliarios de teleasistencia....9
1.2.1 Tipología....9
a) Mantenimientos urgentes....10
b) Mantenimientos correctivos....10
c) Mantenimientos de baja prioridad....10
1.2.2 Resolución....11
a) Resolución telefónica....11
b) Resolución presencial....11
1.3 Otras actuaciones....12
a) Cambio de domicilios....12
b) Retirada por baja en el Servicio....12
c) Reparaciones en taller....12
d) Comprobación y limpieza en taller....13
e) Almacenaje e inventariado de dispositivos domiciliarios de teleasistencia....13
f) Asistencia técnica....14
2. Software de gestión....15
III. Descripción de recursos y servicios....16
1. Recursos materiales....17
2. Recursos humanos....18
3. Formación....19
IV. Planificación, dirección y seguimiento....20
1. Planificación....20
2. Dirección y seguimiento....20
V. Garantías....22

Anexo I. Tipología de actuaciones y tiempos máximos....23
Anexo II . Cuestionario o toma de datos....25

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Est
Firmado Por	Jos
	Jos
Url De Verificación	htt

Fecha	01/10/2019
bre, de firma electrónica.	
Página	2/33

I. CONSIDERACIONES GENERALES.

1.Introducción.

El Servicio Andaluz de Teleasistencia (en adelante SAT), es un servicio prestado por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, entidad instrumental de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía.

Este Servicio ofrece un sistema de atención personalizada, de respuesta inmediata ante las situaciones de emergencia, inseguridad, soledad y aislamiento, basado en las nuevas tecnologías de la comunicación, que permite a las personas usuarias mantener el contacto verbal a través de la línea telefónica, durante veinticuatro horas todos los días del año, con uno de los centros de atención gestionados por personal cualificado.

En la actualidad, los destinatarios son personas en situación de dependencia, mayores y con discapacidad, encontrándose regulados los requisitos de acceso al SAT en la Orden de 10 de enero de 2002 (BOJA nº 22 de 21 de febrero de 2002) de la extinta Consejería de Asuntos Sociales.

El sector de la población potencialmente usuario de los servicios del SAT es cada vez más heterogéneo y con mayor diversidad de capacidades, por lo que se considera necesario que determinadas personas en función de sus necesidades puedan disponer de una mayor accesibilidad al mismo.

El avance de las tecnologías unido a la proliferación de compañías telefónicas en Andalucía hace necesario ampliar la adquisición de nuevas unidades domiciliarias que garanticen la correcta prestación del servicio, de forma que se pueda seguir atendiendo al mayor número de personas.

En este sentido, el SAT iniciará nuevo procedimiento de contratación para el suministro de dispositivos domiciliarios. Es por ello, que la empresa adjudicataria del presente procedimiento de contratación, tendrá que asumir la integración de cualquier nuevo terminal en su logística, la adaptación de las aplicaciones informáticas y la formación que requiriese al personal que ASSDA designe.

En la actualidad los dispositivos domiciliarios que posee la ASSDA son los siguientes:

- Marca Tunstall Ibérica SAU:
  - Terminal o Consola: modelos Lifeline 400, Connect, VI y VI+

Código Seguro De Verificación:		Fecha	01/10/2019
Normativa	Es	, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jo		
	Jo		
Url De Verificación	ht	Página	3/33

- Unidad de Control Remoto (UCR): modelos Amie+ y Myamie.

- Marca PC Compatible, SL (Grupo NEAT):
  - Terminal o Consola: modelo Novo.
  - Unidad de Control Remoto (UCR): modelo Smile.

Cabe recalcar que el SAT es uno de los mayores centros de estas características en volumen de personas usuarias de nuestro país, alcanzando la cifra de 229.000 y uno de los mayores de la Unión Europea, estando a la vanguardia en calidad de servicio y aplicación de las nuevas tecnologías de la comunicación de los servicios de atención especializada que la Junta de Andalucía presta a los/as ciudadanos/as, habiendo obtenido diversos certificados de calidad Aenor en materia de servicio, empresa certificada (UNE-EN-ISO.9001:2015) gestión ambiental (UNE-EN-ISO-14001:2015) servicio para la promoción de la autonomía personal y gestión del servicio de teleasistencia (UNE 158401:2007) así como Certified Iqnet Management System.

En este sentido la valoración del Servicio del año 2018 obtiene una puntuación de 9,7 sobre 10.

La distribución del número de usuarios por provincias a 31 de diciembre de 2018 es la siguiente:

NÚMERO DE USUARIOS 31/12/2018		
PROVINCIAS	TOTAL	%
ALMERÍA	12.241	5,49
Capital	4.586	2,06
Provincia	7.655	3,43
CÁDIZ	29.334	13,15
Capital	4.482	2,01
Provincia	24.852	11,14
CÓRDOBA	25.884	11,61
Capital	10.127	4,54
Provincia	15.757	7,07
GRANADA	27.901	12,51
Capital	8.721	3,91
Provincia	19.180	8,6
HUELVA	12.415	5,57
Capital	3.878	1,74
Provincia	8.537	3,83
JAÉN	22.561	10,12
Capital	3.292	1,48
Provincia	19.269	8,64
MÁLAGA	35.913	16,11
Capital	16.426	7,37
Provincia	19.487	8,74
SEVILLA	56.741	25,45
Capital	23.999	10,76
Provincia	32.742	14,68
Total Usuarios	222.990	100,00

digo Seguro De Verificación:
Normativa Est
Firmado Por Jos
Jos
Url De Verificación ht
Fecha 01/10/2019
, de firma electrónica.
ágina 4/33

Y las actuaciones realizadas durante el año 2018 han sido:

- Instalaciones: 32.759
- Mantenimientos urgentes: 755
- Mantenimientos correctivos: 29.383
- Mantenimientos de baja prioridad: 27.447
- Cambios de domicilio: 372
- Retiradas: 22.063
- Reparaciones: 6.435

2. Fundamentación jurídica.

De conformidad con el artículo 18.4 de la Ley 1/2011, de 17 de febrero, de Reordenación del Sector Público de Andalucía, y del artículo 7 del Decreto 101/2011, de 19 de abril, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, son fines de ésta, entre otros:

- El desarrollo de las actividades de organización y prestación de los servicios necesarios para la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía.
- La promoción, desarrollo y gestión de recursos de atención social a las personas, a las familias y a los grupos en que éstas se integran para favorecer su bienestar.

Para el cumplimiento de dichos fines, el artículo 9 de los Estatutos atribuye a la Agencia, entre otras, las siguientes funciones:

- La gestión de los servicios, recursos y prestaciones necesarios para la valoración, promoción de la autonomía, prevención y atención a la dependencia.
- La organización y gestión de proyectos de atención social.

La presente contratación se encuadra en los citados fines y funciones atribuidos a la Agencia.

En virtud del Art. 69 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre de la Administración de la Junta de Andalucía, a la ASSDA le corresponden aquellas potestades administrativas que expresamente se les atribuyan y serán ejercidas

Código Seguro De Verificación:	Fecha	01/10/2019
Normativa	e, de firma electrónica.	
Firmado Por		
Url De Verificación	Página	5/33

únicamente por los órganos a los que en estatutos se les asignen expresamente. De conformidad con el Art. 43.2 del Decreto 101/2011 de 19 de abril por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia, el órgano de contratación de la Agencia es la Dirección de la misma.

En este sentido, la presente contratación es acto indispensable para el desarrollo de la actividad de la ASSDA y el cumplimiento de los fines de la misma, se fundamenta, de una parte, en las formas de gestión reguladas en el Art. 10 y de otra en el Art. 15.2 w) y 15.2 x) del referido Estatuto de la misma, mediante el que se atribuye a la Dirección Gerencia la autorización de los gastos, efectuar las disposiciones, contraer obligaciones y ordenar pagos, conforme a la normativa presupuestaria aplicable, toda vez que se le tiene como órgano de contratación, pudiéndose celebrar en su nombre contratos, convenios y encomiendas de gestión relativos a los asuntos propios de la misma.

De otra parte, en el art. 43.1 del Decreto 101/2011, de 19 de abril, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia, se establece que los contratos se regirán por lo dispuesto en la Ley 30/2007, de 30 de octubre, Ley de Contratos del Sector Público, derogada por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, y ésta a su vez por la ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público.

Sin perjuicio de lo anterior, regirán para el contrato de servicios el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y el de Prescripciones Técnicas, que revestirán carácter contractual, así como el contrato a suscribir con la empresa adjudicataria.

3. Objeto.

El 11 de octubre de 2015 se suscribió por la Agencia de Servicios Sociales de Dependencia de Andalucía un contrato de servicio para el servicio técnico de instalaciones, mantenimientos y otras actuaciones sobre los dispositivos domiciliarios del Servicio Andaluz de Teleasistencia, vigente en la actualidad y que finaliza el 15 de enero de 2020.

Así, debido al inminente vencimiento del contrato y al número de personas usuarias, sumadas a las nuevas altas y la antigüedad del parque tecnológico, resulta necesario tramitar un nuevo procedimiento de contratación.

ódigo Seguro De Verificació
Normativa
Firmado Por
Url De Verificación
Fecha 01/10/2019
ore, de firma electrónica.
Página 6/33

Los elementos que conforman el objeto de la presente contratación de servicios por procedimiento abierto son el servicio de: instalación, mantenimiento y cualquier otra actuación que implique el correcto funcionamiento de los dispositivos domiciliarios de teleasistencia, conforme se describen en el presente pliego.

A título enunciativo, en el siguiente cuadro se detalla la estimación de las actuaciones a realizar durante la vigencia del contrato:

ANUALIDADES	INSTALACIONES	MANTENIMIENTOS PRESENCIALES			MANTENIMIENTOS TELEFÓNICOS	RETIRADAS	CAMBIOS	REPARACIONES	TOTAL
		URGENTES	CORRECTIVOS	BAJA PRIORIDAD (10 días y 40 días)					
Primera	44.771	4.282	31.803	38.335	1.247	24.443	561	8.796	154.238
Segunda	46.410	5.350	34.741	43.223	1.347	26.410	606	9.504	167.591
TOTAL	91.181	9.632	66.544	81.558	2.594	50.853	1.167	18.300	321.829

Por lo expuesto, el objeto de la presente contratación es esencial para la consecución de los objetivos perseguidos por esta Agencia, de promoción, desarrollo y gestión de recursos de atención social a las personas, familias y grupos en que se integran para favorecer su bienestar y la prestación de los servicios necesarios para la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía.

II. DESCRIPCIÓN DE LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL CONTRATO.

1. Servicio Técnico de los dispositivos domiciliarios de teleasistencia.

La empresa adjudicataria será la encargada de efectuar las actuaciones que a continuación se describen, en la Comunidad Autónoma de Andalucía, necesarias para la instalación y el correcto funcionamiento del parque de dispositivos domiciliarios del Servicio Andaluz de Teleasistencia.

La ASSDA llevará un control sobre la calidad del servicio ofrecido y el cumplimiento de las obligaciones de la empresa adjudicataria, estableciéndose un régimen de garantías sobre las actuaciones y de penalizaciones para aquellos casos en los que no se alcancen los compromisos adquiridos por la mercantil.

Las empresas licitadoras podrán mejorar en sus proposiciones los plazos de ejecución, computándose los mismos desde la recepción de la orden de actuación por parte de la ASSDA. Estos plazos, en ningún caso, podrán superar los tiempos máximos indicados en el Anexo I, del presente pliego.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este
Firmado Por	Jose
	José
Url De Verificación	htt

Fecha	01/10/2019
bre, de firma electrónica.	
Página	7/33

Todos los recursos humanos, materiales o cualquier servicio necesario para la ejecución de la presente contratación, se entenderán incluidos en el precio de adjudicación, sin que sea imputable a la ASSDA gasto por concepto alguno.

Para la resoluciones presenciales, en los supuestos en los que exista dos ó más avisos de mantenimientos en momentos diferentes sobre el mismo dispositivo, sólo se abonará la actuación cuyo tiempo máximo de resolución sea menor.

La empresa adjudicataria tendrá que asumir el coste de los elementos accesorios externos y componentes internos, tanto en la actuación en taller como en una sustitución en la vivienda de la persona usuaria.

Para las reposiciones habrá de utilizarse accesorios originales u otros compatibles, teniendo una garantía de al menos seis meses desde la fecha de su reposición, la cual se entenderá de forma separada a aquellas que se establecen en el pliego de prescripciones técnicas sobre las actuaciones.

En la actualidad los dispositivos domiciliarios que posee la ASSDA son los siguientes:

- Marca Tunstall Ibérica SAU:
  - Terminal o Consola: modelos Lifeline 400, Connect, VI y VI+
  - Unidad de Control Remoto (UCR): modelos Amie+ y Myamie.

- Marca PC Compatible, SL (Grupo NEAT):
  - Terminal o Consola: modelo Novo.
  - Unidad de Control Remoto (UCR): modelo Smile.

No obstante, si durante la vigencia del contrato y como consecuencia de la adjudicación del procedimiento de licitación para el suministro de dispositivos domiciliarios de teleasistencia que tiene previsto publicar la ASSDA adquiere nuevos modelos de terminal o consola y unidad de control remoto (UCR) con diferentes elementos accesorios, la entidad adjudicataria se compromete a reponer los mismos en las mismas condiciones que los actuales accesorios.

ódigo Seguro De Verificación:
Normativa E
Firmado Por J
J
Url De Verificación h
Fecha 01/10/2019
embre, de firma electrónica.
Página 8/33

La resolución de las actuaciones se efectuarán en los plazos máximos establecidos en los apartados siguientes y como ya se ha indicado, en el anexo I de este pliego, dónde se detallan las causas que motivan cada tipo de actuación, así como el plazo medio de la instalación del dispositivo domiciliario.

1.1 Instalaciones de los dispositivos domiciliarios de teleasistencia .

Estas actuaciones están dirigidas a la instalación del dispositivo en el lugar idóneo de la vivienda habitual de la persona usuaria o a la instalación de segundas unidades de control remoto, puesta en marcha de los mismos y la realización de las correspondientes pruebas de funcionamiento, en las que el instalador tendrá que familiarizar a la persona usuaria con su nuevo dispositivo.

El plazo máximo de instalación será de 60 días naturales contados desde la recepción de la notificación de la actuación, no pudiendo, superar en cómputo medio mensual los 30 días naturales. Estos plazos estarán sujetos al objetivo del número de personas usuarias que establezca la ASSDA, siendo susceptibles de modificación al alza, hecho que será comunicado a la empresa adjudicataria en la Comisión de Seguimiento.

1.2 Mantenimientos de los dispositivos domiciliarios de teleasistencia.

La entidad adjudicataria efectuará cuantos mantenimientos de dispositivos domiciliarios de teleasistencia sean comunicados por la ASSDA, consistentes en aquellas actuaciones dirigidas a preservar el correcto funcionamiento del parque de dispositivos del SAT, la reposición de elementos necesarios y la actualización de datos por cambios de alguna circunstancia personal y/o contractual de la persona usuaria.

En caso de coexistir mas de un mantenimiento en una misma vivienda se tomará como plazo máximo de resolución el de mayor urgencia, es decir la de menor plazo.

1.2.1 Tipologías.

Estas actuaciones están dirigidas a preservar el correcto funcionamiento del parque de dispositivos del SAT.

a) Mantenimientos urgentes.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	E
Firmado Por	J
	J
Url De Verificación	h

Fecha	01/10/2019
e, de firma electrónica.	
Página	9/33

Estas actuaciones consisten en la resolución de incidencias de los dispositivos domiciliarios de teleasistencia con carácter de máxima urgencia, estando provocadas por un funcionamiento irregular que imposibilita la comunicación y la conexión con el centro de atención del SAT.

El plazo máximo será de 40 horas desde la recepción de la notificación de las mismas.

b) Mantenimientos correctivos.

Estas actuaciones consisten en la resolución de incidencias detectadas en los dispositivos domiciliarios de teleasistencia, que dificultan la comunicación o conexión con el centro de atención del SAT, en el plazo máximo de 60 horas desde la recepción de la notificación de las mismas.

Por lo que los motivos que causan estos mantenimientos, como regla general, serán fallos en la consola o en la unidad de control remoto que dificultan la correcta conexión o comunicación con el centro de atención.

c) Mantenimientos de baja prioridad.

Este mantenimiento se produce por aquellas actuaciones dirigidas a la incorporación, sustitución o reposición de componentes accesorios de los dispositivos domiciliarios de teleasistencia que facilitan el uso del mismo, a la prevención, así como otras provocadas por el cambio de circunstancias contractuales o particulares de la persona usuaria.

Además, de intervenciones que aún permitiendo la comunicación de los dispositivos domiciliarios de teleasistencia con los centros de atención, bien son notificadas por la persona usuaria debido a que detectan un funcionamiento diferente al habitual, solicitando una revisión de su dispositivo o bien, son notificadas por el propio terminal a través de una llamada interna que indica del inicio de estadío de la baja batería.

Todas estas actuaciones tendrán un plazo máximo de resolución, que según el tipo será de 10 ó 40 días naturales, desde la recepción de la notificación de las mismas.

1.2.2 Resolución

Todos los mantenimientos indicados, excepto el urgente, que sólo podrá ser resuelto de forma presencial, pueden ser objeto de resolución telefónica o presencial:

ódigo Seguro De Verificación:
Normativa
Firmado Por
Url De Verificación
Fecha 01/10/2019
nbre, de firma electrónica.
Página 10/33

a) Resolución telefónica.

Esta actuación consiste en la resolución del incidente durante la llamada de citación, si ésta no fuera posible se convertirá en una resolución presencial, a excepción de las tipologías que ASSDA determine en comisión de seguimiento.

Dicha resolución tiene carácter previo, de modo que, en aquellos mantenimientos susceptibles de resolución telefónica, no se deberán tramitar resoluciones presenciales si con anterioridad no se ha pretendido ésta.

En caso de imposibilidad de resolución telefónica de la incidencia debidamente justificada, se gestionará el mantenimiento según los plazos y la tipología indicadas en el apartado anterior. Por lo que, en cualquier caso los tiempos máximos de resolución computarán desde la recepción de la orden de la actuación origen.

b) Resolución presencial.

Se produce en aquellas actuaciones en las que no es posible una resolución telefónica o ésta ha culminado sin éxito, por lo que se hace necesario el desplazamiento del personal técnico a la vivienda de la persona usuaria.

Los tiempos máximos para efectuar la resolución presencial son los que se indican a continuación, en los que se entienden, en todo caso, incluido el tiempo dedicado a la resolución telefónica:

- Mantenimiento urgente: 40 horas.
- Mantenimiento correctivo: 60 horas.
- Mantenimiento de baja prioridad: de 10 ó 40 días naturales, según la incidencia.

Para las resoluciones presenciales, en los supuestos en los que exista dos ó mas avisos de mantenimientos en momentos diferentes sobre el mismo dispositivo, sólo se abonará la actuación cuyo tiempo máximo sea menor.

Sin coste adicional y siempre que ASSDA determine, en las resoluciones presenciales el personal técnico completará o verificará datos de la vivienda y/o persona usuaria.

1.3 Otras actuaciones.

La ASSDA podrá ordenar la ejecución de otras actuaciones dirigidas a la desinstalación de los dispositivos domiciliarios de teleasistencia por los motivos que se citan a continuación, así como la reparación de los mismos.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	01/10/2019
Normativa	Este	nbre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose		
	José		
Url De Verificación	htt	Página	11/33

a) Cambios de domicilio.

Estas actuaciones implican el traslado de los dispositivos de teleasistencia de una vivienda a otra, ya sea de forma temporal o definitiva. En ambos casos se trata de desinstalar el equipo de la vivienda origen para instalar el mismo u otro, en un nuevo domicilio.

Tendrán como plazo máximo de resolución 30 días naturales contados desde la recepción de la notificación de la actuación a la empresa adjudicataria.

b) Retirada por baja en el Servicio.

Ante una solicitud de baja del servicio, el personal técnico procederá a la desinstalación del dispositivo domiciliario y a la recogida de todos los componentes que forman parte de la instalación del mismo, en el plazo máximo de 40 días naturales contados desde la recepción de la notificación de la actuación.

Estos dispositivos (consola y UCR) habrán de ser enviados a taller, salvo orden contraria de la ASSDA, dónde se procederá con carácter general de una limpieza, además de efectuar la revisión y las actuaciones que se describen en el siguiente apartado.

c) Reparaciones en taller.

Las reparaciones en taller se efectuarán sobre los dispositivos domiciliarios de teleasistencia que se encuentren fuera del plazo de garantía del equipo, en caso contrario, la adjudicataria está obligada a enviar el mismo al fabricante para que proceda a la subsanación de los defectos, sin coste adicional para la ASSDA.

Las reparaciones se efectuarán en un plazo máximo de 40 días naturales, contados desde la entrada del dispositivo en taller.

El tiempo entre la retirada del dispositivo y la entrada en taller no podrá ser superior a 10 días.
Para dichas reparaciones habrá de utilizarse piezas originales u otras compatibles, teniendo una garantía de al menos seis meses desde la fecha de su instalación, la cual se entenderá de forma separada a aquellas que se establecen en el pliego de prescripciones técnicas sobre las actuaciones de reparación.

d) Comprobación y limpieza en taller.

Código Seguro De Verificac
Normativa
Firmado Por
Url De Verificación
Fecha 01/10/2019
nbre, de firma electrónica.
Página 12/33

Todos los dispositivos retirados de cualquier vivienda entrarán en taller, independientemente de que sean objeto de reparación, antes de ser nuevamente instalados en otra vivienda, tendrán que ser objeto de limpieza, comprobación de batería, actualización de firmware, y almacenaje, sin coste para la ASSDA.

En caso de retirada de un dispositivo, independientemente de que haya sido o no objeto de reparación, bien por baja del servicio o bien por imposibilidad de resolución de la incidencia en la vivienda de la persona usuaria, no podrá ser reutilizado si no pasa por las actuaciones descritas en el párrafo anterior.

Todos los dispositivos domiciliarios de teleasistencia en caso de quedar inservibles, la empresa será responsable de proceder conforme a la legislación medioambiental vigente, depositándose en un centro de residuos habilitado para su reciclaje, en cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva RAEE 2002/96 sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, modificada por la Directiva 2008/34/CE de 11 de marzo y en el Real Decreto 208/2005 de 25 de febrero, sobre aparatos electrónicos y gestión de residuos.

e) Almacenaje e inventariado de dispositivos domiciliarios de teleasistencia.

La empresa adjudicataria será la encargada del almacenaje de los dispositivos domiciliarios de teleasistencia adquiridos por al ASSDA, que serán objeto de instalación, respondiendo por los daños y perjuicios sufridos durante el periodo de guarda y custodia de los equipos.

La entidad adjudicataria llevará un control sobre las actuaciones efectuadas mediante la elaboración de un registro e inventario en el que han de constar como mínimo el tipo de actuación y de resolución, la fecha de notificación de la actuación y de resolución, nombre del personal técnico, si se encuentra o no en garantía, datos relativos al dispositivo o UCR sobre el que se ha actuado y descripción de la misma.

Igualmente, registrará la información relativa a los niveles de existencia de dispositivos domiciliarios de teleasistencia y UCR almacenados, instalados y en posesión del personal técnico. Para ello se registrará en tiempo real la situación de cada dispositivo.

Además, efectuará de forma obligatoria en periodos mensuales inventariados de las actuaciones y de los dispositivos domiciliarios de teleasistencia, en los que podrán estar presente el personal de la ASSDA.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	E
Firmado Por	J J
Url De Verificación	h

Fecha	01/10/2019
e, de firma electrónica.	
Página	13/33

Sin perjuicio de lo anterior, y durante la ejecución del contrato, la ASSDA está facultada para solicitar a la adjudicataria cuantos informes estime oportunos, indicando las fechas de entregas.

f) Asistencia técnica.

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria, previo requerimiento de la ASSDA, dará asistencia técnica, sin coste adicional, sobre los dispositivos, actuaciones o cualquier otra demanda relativa al objeto del contrato del que trae causa.

En este sentido, se marcará con carácter obligatorio, a un personal de guardia que asumirá demandas extraordinarias, relativas a anomalías en el entorno tecnológico y a intervenciones en los domicilios de las personas usuarias, cuyo fin sea la resolución de algún tipo de incidencia con carácter crítico para la mencionada.

Por lo que, una vez que la plantilla dedicada al proyecto de teleasistencia y con horario de oficina finalice su jornada laboral, un personal de guardia cubrirá durante todo el año las siguientes franjas horarias:

- De lunes a viernes, desde la finalización del horario de oficina hasta las 22:00.
- Para los fines de semana y festivos, el personal de guardia estará operativo desde las 08.00 horas hasta las 22.00.

Las licitadoras en sus ofertas detallarán personal dedicado a dar soporte a la asistencia técnica, las funciones de las mismas para tal fin, teléfonos de contactos así como otras vías de comunicación, al igual que los tiempos de respuesta. El personal mínimo destinado a cubrir las guardias estará formado por: un coordinador, un instalador por provincia y una persona con perfil específico para atender las incidencias de soporte tecnológico.

2. Software de gestión.

Los equipos domiciliarios de teleasistencia, propiedad de la ASSDA, son un conjunto de dispositivos a instalar en los hogares de las personas usuarias del SAT, que permiten a éstas contactar con las centrales de atención del Servicio a través de la línea telefónica de forma sencilla y eficaz, con posibilidad de hacer uso de manos libres, sin necesidad de utilizar el terminal telefónico.

En la actualidad los dispositivos domiciliarios de teleasistencia se componen por los siguientes elementos:

ódigo Seguro De Verificación:
Normativa
Firmado Por
Url De Verificación
Fecha 01/10/2019
re, de firma electrónica.
Página 14/33

- Terminal o consola.
- Unidad de control remoto (U.C.R.).
- Sistema de sujeción de la unidad de control remoto, compuesto por un cordón antiestrangulamiento y pulsera elástica o pinza.
- Transformador de corriente y cable de conexión telefónica (ambos con una longitud de cableado que oscile entre 2,90 m y 3,10 m).
- Manual de uso del equipo.

La entidad adjudicataria deberá realizar la gestión del trabajo mediante el acceso al software de gestión denominada MGAI, un aplicativo destinado al control de actuaciones, de carácter tecnológicamente flexible y escalable en entorno web.

Este software posibilitará a la ASSDA conocer la situación de las actuaciones que hay que llevar a cabo, permitirá la emisión de datos estadísticos e informes editables y, en futuras versiones, llevar un control del estado del material que ha adquirido.

La información recibida por la empresa adjudicataria desde los servicios web, podrá ser tratada conforme a sus necesidades para la gestión de sus recursos, con el único requisito de enviar los mensajes de comunicación en el formato que se designe, en base a las especificaciones descritas por ASSDA, correspondiendo éstos a cada evento en tiempo real, garantizando así, las comunicaciones las 24 horas del día.

La entidad que resulte adjudicataria quedará expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los derivados del software de gestión, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al convenido, ni tampoco ceder a terceros ni siquiera a efectos de conservación.

III. DESCRIPCIÓN DE RECURSOS Y FORMACIÓN.

Los medios personales y materiales que hayan de ser empleados por la adjudicataria serán dependientes y de exclusiva responsabilidad de la misma, asumiendo el cumplimiento de las obligaciones laborales, fiscales y de

Código Seguro De Verificación:
Normativa
Firmado Por
Url De Verificación
Fecha 01/10/2019
bre, de firma electrónica.
Página 15/33

seguridad social que establecen las disposiciones vigentes.

La adjudicataria deberá cumplir con las exigencias de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo, incluida en la Coordinación de Actividades Empresariales en los supuestos contemplados en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 08 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

Además, responderá de cuantas obligaciones les vienen impuestas en su carácter de empleador, así como del cumplimiento de cuantas normas regulan y desarrollan la relación laboral, existente entre aquél los trabajadores, sin que pueda repercutir contra la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía ninguna multa, sanción o cualquier tipo de responsabilidad que por incumplimiento de alguna de ellas, pudieran imponer los organismos competentes.

A continuación se describen los siguientes principios medioambientales que la adjudicataria deberá poner en práctica durante la ejecución de la presente contratación:

- Trabajar de forma respetuosa con el medio ambiente y cumpliendo los requisitos legales medioambientales.
- Promover el uso racional y eficiente de los recursos naturales y minimizar la generación de residuos y emisiones, procurando la gestión adecuada en función de su naturaleza.
- Fomentar el reciclado y la reutilización de materiales, siempre que sea posible.

1. Recursos materiales.

La empresa adjudicataria contará como mínimo con:

- Un almacén central para la recepción de la mercancía, la custodia y la gestión de los dispositivos. Asimismo, la entidad adjudicataria garantizará el almacenaje de los mismos, debiendo responder por los daños y perjuicios que sufran durante la custodia de los mismos.

ódigo Seguro De Verificación:
Normativa Este
Firmado Por Jose
José
Url De Verificación http
Fecha 01/10/2019
diciembre, de firma electrónica.
Página 16/33

- Un taller para las actuaciones que conlleven los dispositivos.

- Ocho puestos para la gestión de las llamadas relativas a la planificación de citas y resoluciones de incidencias de dispositivos de forma telefónica.

- Cincuenta unidades móviles, con sus correspondientes identificaciones, permisos y seguros obligatorios. Todos los gastos derivados, incluido el combustible, mantenimiento y las infracciones serán por cuenta de la entidad adjudicataria. Estos vehículos solamente podrán ser conducidos por trabajadores con el correspondiente permiso para ello.

- Cincuenta equipamientos informáticos, que permita la recogida de la firma del titular, datos relativos a la instalación del dispositivo, a la vivienda y residentes. En el que se indicará el sistema de comunicación de los mismos a la ASSDA. Cómo mínimo contará de una tablet de 7" con sistema operativo windows 8 o superior y conexión a internet.

- Cincuenta equipamientos técnicos, que garantice una adecuada instalación/desinstalación del servicio que ha de ser portado por los/as trabajadores/as dedicados a las instalaciones, a las resoluciones presenciales de los mantenimientos y a las retiradas provocadas por una baja.

La adecuación de los recursos materiales o técnicos para la ejecución del contrato podrá ser tratado por la comisión de seguimiento que se indica en este pliego.

Se valorará el incremento de los recursos materiales que excedan del mínimo exigido.

2. Recursos humanos.

El equipo humano de trabajo aportado por la empresa adjudicataria, estará integrado como mínimo por:

- Un Director de Proyecto.
- Ocho trabajadores/as para la planificación de los trabajos a realizar
- Cincuenta trabajadores/as dedicados/as a las instalaciones y mantenimientos.
- Veinte trabajadores/as dedicado/a a las actuaciones en taller y almacén.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este d
Firmado Por	Jose A
	José V
Url De Verificación	http:

	Fecha	01/10/2019
diciembre, de firma electrónica.		
re	Página	17/33

El personal de la empresa adjudicataria deberá llevar uniformes en el que se encuentre identificado el logo de la Junta de Andalucía.

El equipo inicial requerirá la aprobación de la ASSDA antes de proceder a la ejecución inicial objeto del contrato. En este sentido, cualquier alteración de este equipo inicial deberá ser notificada para su aceptación.

La adecuación de la plantilla y previsión de los recursos humanos necesarios será obligatorio para la empresa durante la ejecución del contrato, pudiendo ser tratados en la comisión de seguimiento del contrato que se indica en este pliego. En caso de que un trabajador sea sustituido, la empresa adjudicataria garantizará que dicha sustitución se efectúe en un plazo máximo de siete días naturales.

A fin de acreditar el cumplimiento de las obligaciones laborales y de seguridad social, la entidad adjudicataria deberá presentar, en caso de ser requerida, la siguiente documentación

- Certificado de estar al corriente en la seguridad social.
- Modelo TC2 o alta en la seguridad social.
- Acreditación de que las personas que prestan el servicio, si han pasado reconocimiento médico (o han renunciado a él) y que han recibido formación en materia de prevención de riesgos laborales.
- Acreditación de que la empresa tiene realizada una evaluación inicial de riesgos (como indicador de que cumplen con la normativa de prevención).
- Certificado del cómputo total de plantilla y número de personas discapacitadas contratadas.

La persona responsable del contrato podrá exigir a la empresa adjudicataria la sustitución de aquellos/as trabajadores que van a prestar los servicios objeto de este contrato, cuando no desarrollen adecuadamente las funciones que tengan encomendadas o cuando existan otras causas que lo justifiquen. El requerimiento para la sustitución será analizado en comisión de seguimiento y deberá ser atendido por la entidad adjudicataria en un plazo no superior a 48 horas.

En la oferta los licitadores indicarán la estructura de la plantilla, sus funciones, así como el número de personas destinadas para la implementación del contrato.

ódigo Seguro De Verificación:		Fecha	01/10/2019
Normativa	Este do	embre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose A		
	José V		
Url De Verificación	http:	Página	18/33

3. Formación.

Con la adjudicación del contrato, la empresa adjudicataria tendrá la obligación de impartir a las personas adscritas a la ejecución del mismo acciones de formación, de un mínimo de duración de tres horas para cada una de las formaciones que se indican a continuación:

- Mejora de la ocupación y la adaptabilidad, así como de sus capacidades y su cualificación.
- Medidas de igualdad de género, conciliación familiar, personal y laboral
- Medidas sobre mejoras medioambientales en el entorno laboral.
- Medidas de accesibilidad universal.

Las acciones formativas tendrán que impartirse en un plazo máximo de tres meses desde el inicio de la prestación.

Además, la empresa adjudicataria tendrá la obligación de impartir una formación inicial de cinco horas. Esta formación se realizará desde la firma del contrato y en el plazo máximo de diez días. Finalizada la formación inicial la adjudicataria tendrá que presentar la documentación que justifique y acredite que el personal destinado a los servicios objeto de este contrato, tiene la formación inicial para desempeñar sus funciones.

Es por ello, que el personal de la empresa adjudicataria en su formación inicial contemplará la formación técnica necesaria sobre los dispositivos de teleasistencia domiciliaria y el emparejamiento de los mismos. Además, de las actuaciones a acometer para un correcto desempeño de las tareas, así como formación específica en habilidades sociales destinadas a tratar con las personas usuarias del Servicio.

Con carácter general la adjudicataria cumplirá con las siguientes indicaciones:

- Formadores con un perfil técnico adecuado a la materia a impatir.
- Material y/o soporte didáctico adecuado a la materia a impartir.
- Información respecto a la planificación y seguimiento, tales como: persona de contacto, vías de comunicación, horario...

En la oferta los licitadores indicarán un cronograma de las formaciones.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este do
Firmado Por	Jose A
	José V
Url De Verificación	http:

	Fecha	01/10/2019
iciembre, de firma electrónica.		
e	Página	19/33

IV. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO.

1. Planificación.

La entidad adjudicataria presentará de forma periódica una planificación de los trabajos, señalando en la misma la organización de los recursos a nivel provincial en función de la demanda, tiempos de respuesta de las personas que intervienen en cada proceso, así como las medidas de seguimiento y control de la ejecución del trabajo, y especialmente de los estándares de calidad del mismo.

Ademas, de un sistema de control de calidad sobre el servicio ofertado y la producción de datos estadísticos que permitan analizar el grado de cumplimiento de los objetivos marcados.

2. Dirección y seguimiento.

El órgano de contratación de la Agencia determinará todos los aspectos concretos de esta contratación así como resolverá aquellas cuestiones no suficientemente explicitadas en los pliegos.

La empresa adjudicataria designará una persona como director del proyecto que asumirá las labores de interlocución con el responsable del contrato a los efectos de seguimiento del contrato conforme a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, pudiendo la Agencia apoyarse en personal técnico de su equipo para el desarrollo de sus funciones.

Corresponde a la Agencia la supervisión, control y aprobación del servicio, así como proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos de existir causa suficientemente motivada.

Con el fin de efectuar un seguimiento de la evolución del contrato, se constituirá una comisión de seguimiento compuesta por miembros de la empresa adjudicataria y de la ASSDA.

ódigo Seguro De Verificación:	
Normativa	Este do
Firmado Por	Jose Ar
	José Va
Url De Verificación	http:/

Fecha	01/10/2019
ıbre, de firma electrónica.	
Página	20/33

Una vez constituida, se celebrarán reuniones periódicas de forma trimestral, además de sesiones extraordinarias a petición de alguna de las partes con un preaviso de dos días hábiles, en todas se levantará acta y en las que se tratarán cualquiera de los aspectos relativos a la ejecución del contrato.

Asimismo, la entidad adjudicataria deberá comunicar, no solo en comisión de seguimiento, sino también en el día a día, las eventuales incidencias que puedan plantearse en cuanto a tecnologías, métodos y herramientas de gestión.

En el orden del día de las comisiones se estipulará a propuesta de cualquiera de las partes implicadas, versando entre otros:

- Establecimiento de objetivos parciales y generales a cumplir (nº de actuaciones, modificaciones en las estimaciones ...)
- Seguimiento de una planificación trimestral (análisis de tiempos máximos y medios de resolución, actuaciones pendientes de resolver o instalar, ...)
- Grado de cumplimiento de los objetivos parciales y generales marcados.
- Actualizaciones o modificaciones de los dispositivos.
- Aplicación de penalizaciones.
- Aplicación de garantías.
- Incidencias detectadas y propuestas de resolución.
- Compromisos y calendario de resolución de propuestas planteadas en comisión.
- Actualizaciones al Protocolo de Actuación.
- Actualizaciones en la toma de datos o cuestionario (Anexo II)
- Seguimiento y propuestas de acciones formativas.
- Actualización de los recursos humanos y tecnológicos dedicados a la ejecución del contrato.
- Seguimiento de la Asistencia Técnica.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	01/10/2019
Normativa	Este d	ıbre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose A		
	José V		
Url De Verificación	http:	Página	21/33

La persona responsable del contrato podrá indicar la no conformidad con todo o parte de los trabajos realizados, en la medida que éstos no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o bien no se sigan los protocolos de actuación establecidos.

La ASSDA podrá determinar los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del proyecto.

V. GARANTÍAS.

La entidad adjudicataria deberá garantizar las actuaciones descritas objeto de este contrato, durante como mínimo seis meses desde la ejecución de las mismas, obligándose a tomar cuantas medidas sean necesarias para solventar las deficiencias observadas.

En este caso, el coste derivado de estas acciones correctoras, incluyendo los gastos de manutención y desplazamiento, recaerá sobre la entidad adjudicataria, sin que puedan ser atribuidas a la ASSDA.

Se valorarán las propuestas con garantías superiores a las indicadas.

En Sevilla, a fecha de firma digital.

El Jefe de Teleasistencia.	El Director del Área de Dependencia y Autonomía
Jose Vargas Casas	Jose Antonio González Borrego

ódigo Seguro De Verificación:	
Normativa	Este d
Firmado Por	Jose A
	José V
Url De Verificación	http

Fecha	01/10/2019
embre, de firma electrónica.	
Página	22/33

Anexo I

CODIGOS AVISOS DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS				
CODIGO	TIPO	TITULO	SUBTIPO	TIEMPO RESOL.
-	INSTALACIONES	TIEMPO MAXIMO		60 DÍAS
		TIEMPO MEDIO		30 DÍAS
IC 1.1.1	INCIDENCIA CONSOLA	IMPOSIBILIDAD CONECTAR CON CENTRAL.	NO PUEDE REALIZAR LLAMADAS TELEFÓNICAS.	48 HORAS
IC 1.1.2	INCIDENCIA CONSOLA	IMPOSIBILIDAD CONECTAR CON CENTRAL.	PUEDE REALIZAR LLAMADAS TELEFÓNICAS.	60 HORAS
IC 1.2.1	INCIDENCIA CONSOLA	DURANTE LA CONEXIÓN.	CORTES QUE DIFICULTAN LA COMUNICACIÓN CON EL TITULAR.	60 HORAS
IC 1.3.1	INCIDENCIA CONSOLA	DESCONEXIÓN / DESINSTALACIÓN TERMINAL.	NO PUEDE REALIZAR LLAMADAS TELEFÓNICAS.	60 HORAS
IC 1.4.1	INCIDENCIA CONSOLA	CONEXIÓN INVOLUNTARIA.	NO PUEDE REALIZAR LLAMADAS TELEFÓNICAS.	48 HORAS
IC 1.5.1	INCIDENCIA CONSOLA	LLAMADAS TÉCNICAS.	BAJA BATERÍA MASIVA.	40 HORAS
IC 1.5.2	INCIDENCIA CONSOLA	LLAMADAS TÉCNICAS.	FALLO EN CONECTANDO MASIVO.	40 HORAS
IC 1.5.3	INCIDENCIA CONSOLA	LLAMADAS TÉCNICAS.	FALLO EN CONECTANDO.	60 HORAS
IC 1.6.1	INCIDENCIA CONSOLA	FALLO DE RED ELÉCTRICA.		60 HORAS
IC 1.7.1	INCIDENCIA CONSOLA	BLOQUEO TERMINAL TELEFÓNICO-CONSOLA.	NO PUEDE REALIZAR LLAMADAS TELEFÓNICAS.	40 HORAS
IC 1.8.1	INCIDENCIA CONSOLA	EMISIÓN DE SONIDOS.	SEÑALES ACÚSTICAS DE LA CONSOLA.	60 HORAS
IC 1.8.2	INCIDENCIA CONSOLA	EMISIÓN DE SONIDOS.	RUIDOS EN LA COMUNICACIÓN.	60 HORAS
IC 1.9.1	INCIDENCIA CONSOLA	REVISIÓN INSTALACIÓN / DISPOSITIVO.	REVISIÓN DEL ALIMENTADOR ELÉCTRICO (9 V.).	60 HORAS
IC 1.9.2	INCIDENCIA CONSOLA	REVISIÓN INSTALACIÓN / DISPOSITIVO.	REVISIÓN DEL CABLEADO DEL DISPOSITIVO.	60 HORAS
IC 2.1.1	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	IMPOSIBILIDAD CONECTAR CON CENTRAL.		60 HORAS
IC 2.1.2	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	IMPOSIBILIDAD CONECTAR CON CENTRAL.	FISURA EN EL PULSADOR.	60 HORAS
IC 2.2.1	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	CONEXIÓN INVOLUNTARIA.	NO PUEDE REALIZAR LLAMADAS TELEFÓNICAS.	40 HORAS
IC 2.3.1	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	PÉRDIDA PULSADOR REMOTO.		60 HORAS
IC 2.4.1	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	ACCESORIOS PULSADOR REMOTO.	ROTURA BOTÓN PULSADOR AMIE +.	60 HORAS
IC 2.4.2	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	ACCESORIOS PULSADOR REMOTO.	ROTURA / PÉRDIDA CORDÓN PULSADOR AMIE +.	60 HORAS
IC 2.4.3	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	ACCESORIOS PULSADOR REMOTO	ROTURA BOTÓN PULSADOR MYAMIE.	60 HORAS
IC 2.4.4	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	ACCESORIOS PULSADOR REMOTO.	ROTURA / PÉRDIDA CORDÓN PULSADOR MYAMIE.	60 HORAS
IB 1.1.1	INCIDENCIA CONSOLA	BAJA BATERÍA CON AUTONOMÍA.		40 DÍAS
IB 1.2.1	INCIDENCIA CONSOLA	DURANTE LA CONEXIÓN.	CORTES QUE PERMITEN COMUNICACIÓN (SEMIDUPLEX)	10 DÍAS
IB 1.3.1	INCIDENCIA CONSOLA	EMISIÓN DE SONIDOS.	DESPROGRAMACIÓN MENSAJE DE VOZ.	10 DÍAS
IB 1.4.1	INCIDENCIA CONSOLA	LUZ BOTÓN - CONSOLA INTERMITENTE.	PUEDE REALIZAR LLAMADAS TELEFÓNICAS.	10 DÍAS
IB 1.4.2	INCIDENCIA CONSOLA	LUZ BOTÓN - CONSOLA INTERMITENTE.	BATERÍA SIN AUTONOMÍA (AUSENCIA DE RED ELÉCTRICA)	10 DÍAS
IB 1.5.1	INCIDENCIA CONSOLA	BLOQUEO EN TERMINAL TELEFÓNICO - CONSOLA.	PUEDE REALIZAR LLAMADAS TELEFÓNICAS.	10 DÍAS
IB 2.1.1	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	ACCESORIOS PULSADOR REMOTO: PINZA AMIE +.		40 DÍAS
IB 2.1.2	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	ACCESORIOS PULSADOR REMOTO: PINZA MYAMIE.		40 DÍAS
IB 2.2.1	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	ACCESORIOS EXTRAS.	PULSERA AMIE +.	40 DÍAS
IB 2.2.2	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	ACCESORIOS EXTRAS.	PULSERA MYAMIE.	40 DÍAS
IB 2.2.3	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	ACCESORIOS EXTRAS.	EASY PRESS MYAMIE.	40 DÍAS
IB 2.2.4	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	ACCESORIOS EXTRAS.	EASY PRESS AMIE +.	40 DÍAS
IB 2.3.1	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	BAJA BATERÍA.		40 DÍAS
IB 2.4.1	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	LOCALIZACIÓN PULSADOR REMOTO EXTRAVIADO.		40 DÍAS
IB 2.5.1	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	FISURA EN EL PULSADOR	PUEDE CONTACTAR CON LA CENTRAL	10 DÍAS
I 4.1.1.1.1	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR FALLECIMIENTO.	CONVIVIENTE CON TARJETA 45%.	40 DÍAS
I 4.1.1.1.2	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR FALLECIMIENTO.	CONVIVIENTE CON TARJETA 80%.	40 DÍAS
I 4.1.1.1.3	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR FALLECIMIENTO.	CONVIVIENTE CON TARJETA 100%.	40 DÍAS
I 4.1.1.3.1	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR FALLECIMIENTO.	CONVIVIENTE DEPENDIENTE 80%.	40 DÍAS
I 4.1.1.3.2	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR FALLECIMIENTO.	CONVIVIENTE DEPENDIENTE 100%.	40 DÍAS
I 4.1.2.1.1	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR OTROS MOTIVOS.	CONVIVIENTE CON TARJETA 45%.	40 DÍAS
I 4.1.2.1.2	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR OTROS MOTIVOS.	CONVIVIENTE CON TARJETA 80%.	40 DÍAS
I 4.1.2.1.3	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR OTROS MOTIVOS.	CONVIVIENTE CON TARJETA 100%.	40 DÍAS
I 4.1.2.2.1	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR OTROS MOTIVOS.	CONVIVIENTE PERSONA CON DISCAPACIDAD. 40%	40 DÍAS
I 4.1.2.3.1	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR OTROS MOTIVOS.	CONVIVIENTE PERSONA CON ALZHEIMER U OTRA DEMENCIA 40%.	40 DÍAS
I 4.1.2.3.2	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR OTROS MOTIVOS.	CONVIVIENTE PERSONA CON ALZHEIMER U OTRA DEMENCIA 80%.	40 DÍAS
I 4.1.2.3.3	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR OTROS MOTIVOS.	CONVIVIENTE PERSONA CON ALZHEIMER U OTRA DEMENCIA 100%.	40 DÍAS
I 4.1.2.4.1	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR OTROS MOTIVOS.	CONVIVIENTE PERSONA CON DEPENDENCIA 80%.	40 DÍAS
I 4.1.2.4.2	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR OTROS MOTIVOS.	CONVIVIENTE PERSONA CON DEPENDENCIA 100%.	40 DÍAS
I 4.2.1.1	CAMBIO DOCUMENTO CONTRACTUAL	CAMBIO BONIFICACIÓN.	BONIFICACIÓN 40%	40 DÍAS
I 4.2.1.2	CAMBIO DOCUMENTO CONTRACTUAL	CAMBIO BONIFICACIÓN.	BONIFICACIÓN 80%	40 DÍAS
I 4.2.2.1	CAMBIO DOCUMENTO CONTRACTUAL	POR PÉRDIDA.	BONIFICACIÓN 40%	40 DÍAS
I 4.2.2.2	CAMBIO DOCUMENTO CONTRACTUAL	POR PÉRDIDA.	BONIFICACIÓN 80%	40 DÍAS
I 4.2.2.3	CAMBIO DOCUMENTO CONTRACTUAL	POR PÉRDIDA.	BONIFICACIÓN 100%	40 DÍAS
I 4.2.3.1	CAMBIO DOCUMENTO CONTRACTUAL	CAMBIO DE NÚMERO DE CUENTA CORRIENTE.		40 DÍAS
I 4.3	CAMBIO UBICACIÓN DENTRO DEL DOMICILIO	CAMBIO UBICACIÓN DENTRO DEL DOMICILIO.		40 DÍAS
I 4.4.1	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS	LIFELINE 4000.		40 DÍAS
I 4.4.2	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS	LIFELINE 4000+.		40 DÍAS
I 4.4.3	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS	LIFELINE 400.		40 DÍAS
I 4.4.4	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS	LIFELINE CONNECT.		40 DÍAS
I 4.5.1	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS	PULSADOR AMIE +.		40 DÍAS
I 4.5.2	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS	PULSADOR MYAMIE.		40 DÍAS
I 5.1	TOMA DE DATOS	RECOGIDA/ACTUALIZACIÓN DE DATOS EN DOMICILIO		40 DÍAS
I 6.1	CAMBIO DOMICILIO	CAMBIO DOMICILIO HABITUAL.		30 DÍAS
I 6.2.1	CAMBIO DOMICILIO HABITUAL	CAMBIO BONIFICACIÓN.	BONIFICACIÓN AL 40%.	30 DÍAS
I 6.2.2	CAMBIO DOMICILIO HABITUAL	CAMBIO BONIFICACIÓN.	BONIFICACIÓN AL 80%.	30 DÍAS
I 6.3	CAMBIO DOMICILIO	CAMBIO DOMICILIO TEMPORAL.		30 DÍAS
I 6.4	CAMBIO DOMICILIO	REGRESO DEL TEMPORAL AL HABITUAL.		30 DÍAS
I 6.6.1	CAMBIO DOMICILIO	CAMBIO DOMICILIO HABITUAL ENTRE TITULARES.	CON RETIRADA DE CONSOLA.	30 DÍAS
I 6.6.2	CAMBIO DOMICILIO	CAMBIO DOMICILIO HABITUAL ENTRE TITULARES.	SIN RETIRADA DE CONSOLA.	30 DÍAS
I 7.1	SOLICITUD DE BAJA TOTAL	FALLECIMIENTO.		40 DÍAS
I 7.2	SOLICITUD DE BAJA TOTAL	RENUNCIA.		40 DÍAS
I 7.3	SOLICITUD DE BAJA TOTAL	IMPOSIBILIDAD TÉCNICA.		40 DÍAS
I 7.4	SOLICITUD DE BAJA TOTAL	IMPOSIBILIDAD PERSONAL.		40 DÍAS
I 7.5	SOLICITUD DE BAJA TOTAL	CAMBIO DOMICILIO.		40 DÍAS
I 7.6	SOLICITUD DE BAJA TOTAL	ECONÓMICOS.		40 DÍAS
I 7.7	SOLICITUD DE BAJA TOTAL	OTRA T. A.		40 DÍAS
I 7.8	SOLICITUD DE BAJA TOTAL	TRASLADO / INGRESO.		40 DÍAS
I 7.9	SOLICITUD DE BAJA TOTAL	VIVE CON USUARIO.		40 DÍAS
I 7.10	SOLICITUD DE BAJA TOTAL	NO INTERESADO / NO LO NECESITA.		40 DÍAS
I 8.1	SOLICITUD DE BAJA PARCIAL	FALLECIMIENTO.		40 DÍAS
I 8.2	SOLICITUD DE BAJA PARCIAL	RENUNCIA.		40 DÍAS
I 8.3	SOLICITUD DE BAJA PARCIAL	IMPOSIBILIDAD TÉCNICA.		40 DÍAS
I 8.4	SOLICITUD DE BAJA PARCIAL	IMPOSIBILIDAD PERSONAL.		40 DÍAS
I 8.5	SOLICITUD DE BAJA PARCIAL	CAMBIO DOMICILIO.		40 DÍAS
I 8.6	SOLICITUD DE BAJA PARCIAL	ECONÓMICOS.		40 DÍAS
I 8.7	SOLICITUD DE BAJA PARCIAL	OTRA T. A.		40 DÍAS
I 8.8	SOLICITUD DE BAJA PARCIAL	TRASLADO / INGRESO.		40 DÍAS
I 8.9	SOLICITUD DE BAJA PARCIAL	VIVE CON USUARIO.		40 DÍAS
I 8.10	SOLICITUD DE BAJA PARCIAL	NO INTERESADO / NO LO NECESITA.		40 DÍAS
-	REPARACIONES			40 DÍAS

Código Seguro De Verificación:		Fecha	01/10/2019
Normativa	Este do	liciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose An José Va		
Url De Verificación	http:/	re Página	23/33

RESOLUCIONES DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS			
CÓDIGO	TIPO	TÍTULO	SUBTIPO
R 1.1.1	RESOLUCIÓN CONSOLA	SUSTITUCIÓN DISPOSITIVO.	COMPLETO.
R 1.1.2	RESOLUCIÓN CONSOLA	SUSTITUCIÓN DISPOSITIVO.	SOLO CONSOLA.
R 1.2	RESOLUCIÓN CONSOLA	REINSTALACIÓN DISPOSITIVO.	
R 1.3.1	RESOLUCIÓN CONSOLA	SUSTITUCIÓN DE CABLES.	CABLE DE LA LÍNEA TELEFÓNICA.
R 1.3.2	RESOLUCIÓN CONSOLA	SUSTITUCIÓN DE CABLES.	CABLE CONSOLA - TELEFÓNICA.
R 1.4.1	RESOLUCIÓN CONSOLA	SUSTITUCIÓN MATERIAL ESPECIFICO.	ALIMENTADOR DEL DISPOSITIVO (9 V).
R 1.4.2	RESOLUCIÓN CONSOLA	SUSTITUCIÓN MATERIAL ESPECIFICO.	TRANSFORMADOR DE COFRIENTE 125-220 V.
R 1.4.3	RESOLUCIÓN CONSOLA	SUSTITUCIÓN MATERIAL ESPECIFICO.	SUSTITUCIÓN ROSETA TELEFÓNICA.
R 1.4.4	RESOLUCIÓN CONSOLA	SUSTITUCIÓN MATERIAL ESPECIFICO.	INSTALACIÓN MICROFILTRO.
R 1.4.5	RESOLUCIÓN CONSOLA	CAJA DE VOZ.	INSTALACIÓN.
R 1.5	RESOLUCIÓN CONSOLA	REVISIÓN BASE ENCHUFE TLF. INALÁMBRICO.	
R 1.6	RESOLUCIÓN CONSOLA	REPROGRAMACIÓN DEL DISPOSITIVO.	
R 2.1	RESOLUCIÓN PULSADOR	SUSTITUCIÓN PULSADOR REMOTO.	
R 2.2	RESOLUCIÓN PULSADOR	REPOSICIÓN POR PÉRDIDA PULSADOR REMOTO.	
R 2.3.1	RESOLUCIÓN PULSADOR	REPOSICIÓN ACCESORIOS PULSADOR .	CORDÓN AMIE+.
R 2.3.2	RESOLUCIÓN PULSADOR	REPOSICIÓN ACCESORIOS PULSADOR .	CORDÓN MYAMIE.
R 2.4	RESOLUCIÓN PULSADOR	REPROGRAMACIÓN DEL PULSADOR.	
R 3.1.1	RESOLUCIÓN PULSADOR	REPOSICIÓN ACCESORIO PULSADOR REMOTO.	PINZA AMIE+.
R 3.1.2	RESOLUCIÓN PULSADOR	REPOSICIÓN ACCESORIO PULSADOR REMOTO.	PINZA MYAMIE.
R 3.2.1	RESOLUCIÓN PULSADOR	INCORPORACIÓN ACCESORIOS EXTRAS.	PULSERA AMIE+.
R 3.2.2	RESOLUCIÓN PULSADOR	INCORPORACIÓN ACCESORIOS EXTRAS.	PULSERA MYAMIE.
R 3.2.3	RESOLUCIÓN PULSADOR	INCORPORACIÓN ACCESORIOS EXTRAS.	EASY PRESS AMIE+.
R 3.2.4	RESOLUCIÓN PULSADOR	INCORPORACIÓN ACCESORIOS EXTRAS.	EASY PRESS MYAMIE.
R 3.3	RESOLUCIÓN PULSADOR	SUSTITUCIÓN PULSADOR, BAJA BATERÍA.	
R 3.4	RESOLUCIÓN PULSADOR	RECOGIDA PULSADOR EXTRAVIADO.	
R 4.1.1	OTRAS RESOLUCIONES	CAMBIO TITULARIDAD ENTRE RESIDENTES.	EFECTUADO, ENTRE RESIDENTES.
R 4.1.2	OTRAS RESOLUCIONES	CAMBIO TITULARIDAD ENTRE RESIDENTES.	EFECTUADO, PERSONA CON DISCAPACIDAD.
R 4.1.3	OTRAS RESOLUCIONES	CAMBIO TITULARIDAD ENTRE RESIDENTES.	EFECTUADO, A PERSONA CON ALZHEIMER U OTRA DEMENCIA.
R 4.1.4	OTRAS RESOLUCIONES	CAMBIO TITULARIDAD ENTRE RESIDENTES.	EFECTUADO, A PERSONA CON DEPENDENCIA.
R 4.1.5	OTRAS RESOLUCIONES	CAMBIO TITULARIDAD ENTRE RESIDENTES.	IMPOSIBILIDAD RESOLUCIÓN.
R 4.2.1	OTRAS RESOLUCIONES	CAMBIO DOCUMENTO CONTRACTUAL.	EFECTUADA RECOGIDA DOC.
R 4.2.2	OTRAS RESOLUCIONES	CAMBIO DOCUMENTO CONTRACTUAL.	IMPOSIBILIDAD RESOLUCIÓN.
R 4.3	OTRAS RESOLUCIONES	CAMBIO UBICACIÓN DENTRO DEL DOMICILIO.	
R 4.4.1	OTRAS RESOLUCIONES	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS.	RENOVACIÓN EQUIPO LIFELINE 4000.
R 4.4.2	OTRAS RESOLUCIONES	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS.	RENOVACIÓN EQUIPO LIFELINE 4000+.
R 4.4.3	OTRAS RESOLUCIONES	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS.	RENOVACIÓN EQUIPO LIFELINE 400.
R 4.4.4	OTRAS RESOLUCIONES	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS.	RENOVACIÓN EQUIPO LIFELINE CONNECT.
R 4.5.1	OTRAS RESOLUCIONES	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS.	RENOVACIÓN RENOVACIÓN PULSADOR AMIE+ .
R 4.5.2	OTRAS RESOLUCIONES	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS.	RENOVACIÓN RENOVACIÓN PULSADOR MYAMIE .
R 5.1	OTRAS RESOLUCIONES	ACTUALIZACIÓN DE DATOS EN DOMICILIO	
R 6.1	CAMBIO DOMICILIO	EFECTUADO CAMBIO DOMIC. HABITUAL.	
R 6.2	CAMBIO DOMICILIO	EFECTUADO CAMBIO DOMIC. HABITUAL.	RECOGIDA DOC. CONTRACTUAL.
R 6.3	CAMBIO DOMICILIO	EFECTUADO CAMBIO DOMIC. TEMPORAL.	
R 6.4	CAMBIO DOMICILIO	EFECTUADO REGRESO TEMPORAL AL HABITUAL.	
R 6.6.1	CAMBIO DOMICILIO	EFECTUADO CAMBIO DOMIC. HABITUAL. ENTRE TITULARES.	CON RETIRADA DE CONSOLA.
R 6.6.2	CAMBIO DOMICILIO	EFECTUADO CAMBIO DOMIC. HABITUAL. ENTRE TITULARES	SIN RETIRADA DE CONSOLA.
R 7.1	RETIRADA TOTAL DISPOSITIVO DOMICILIARIO	RECOGIDA DISPOSITIVO COMPLETO.	
R 7.2	RETIRADA TOTAL DISPOSITIVO DOMICILIARIO	RECOGIDA CON PERDIDA DEL REMOTO.	
R 7.3	RETIRADA TOTAL DISPOSITIVO DOMICILIARIO	RECOGIDA CON PERDIDA DE CONSOLA.	
R 7.4	RETIRADA TOTAL DISPOSITIVO DOMICILIARIO	ANULACIÓN DE LA BAJA EN DOMICILIO.	
R 7.5	RETIRADA TOTAL DISPOSITIVO DOMICILIARIO	IMPOSIBILIDAD DE RECOGIDA POR PERDIDA.	EMPRESA INSTALADORA.
R 7.6	RETIRADA TOTAL DISPOSITIVO DOMICILIARIO	IMPOSIBILIDAD DE RECOGIDA POR PERDIDA.	SAT
R 8.1	RETIRADA PARCIAL DISPOSITIVO DOMICILIARIO	RECOGIDA PARCIAL	
R 8.2	RETIRADA PARCIAL DISPOSITIVO DOMICILIARIO	RECOGIDA CON PERDIDA DE ALGÚN REMOTO.	
R 8.3	RETIRADA PARCIAL DISPOSITIVO DOMICILIARIO	ANULACIÓN DE LA BAJA EN DOMICILIO.	
R 8.4	RETIRADA PARCIAL DISPOSITIVO DOMICILIARIO	IMPOSIBILIDAD DE RECOGIDA POR PERDIDA.	EMPRESA INSTALADORA.
R 8.5	RETIRADA PARCIAL DISPOSITIVO DOMICILIARIO	IMPOSIBILIDAD DE RECOGIDA POR PERDIDA.	SAT
R 9.1.1	SUSPENSO	NOTIFICADOS A LA EMPRESA INSTALADORA.	PERSONA USUARIA ILOCALIZADA TELEFÓNICAMENTE.
R 9.1.2	SUSPENSO	NOTIFICADOS A LA EMPRESA INSTALADORA.	PERSONA USUARIA ILOCALIZADA EN DOMICILIO.
R 9.1.3.1	SUSPENSO	NOTIFICADOS A LA EMPRESA INSTALADORA.	A PETICIÓN PERSONA USUARIA. FECHA CONCRETA CITACIÓN.
R 9.1.3.2	SUSPENSO	NOTIFICADOS A LA EMPRESA INSTALADORA.	A PETICION PERSONA USUARIA. FECHA O PERIODO APROXIMADO.
R 9.1.4.1	SUSPENSO	NOTIFICADOS EMPRESA INSTALADORA. PROBLEMAS TÉCNICOS.	FECHA CONCRETA CITACIÓN.
R 9.1.4.2	SUSPENSO	NOTIFICADOS EMPRESA INSTALADORA. PROBLEMAS TÉCNICOS.	FECHA O PERÍODO APROXIMADO.
R 9.1.5.1	SUSPENSO "IN SITU"	NOTIFICADOS A LA EMPRESA INSTALADORA.	PROBLEMAS TÉCNICOS.
R 9.1.5.2	SUSPENSO "IN SITU"	NOTIFICADOS A LA EMPRESA INSTALADORA.	A PETICIÓN DE PERSONAS BENEFICIARAS.
R 9.1.5.3	SUSPENSO "IN SITU"	NOTIFICADOS A LA EMPRESA INSTALADORA.	OTROS MOTIVOS.
R 9.2.1.1	SUSPENSO	NOTIFICADOS AL SAT. A PETICIÓN PERSONA USUARIA.	FECHA CONCRETA DE CITACIÓN.
R 9.2.1.2	SUSPENSO	NOTIFICADOS AL SAT. A PETICIÓN PERSONA USUARIA.	FECHA O PERIODO APROXIMADO.
R 9.2.2.1	SUSPENSO	NOTIFICACIÓN SAT. PROBLEMAS TÉCNICOS.	FECHA CONCRETA CITACIÓN.
R 9.2.2.2	SUSPENSO	NOTIFICACIÓN SAT. PROBLEMAS TÉCNICOS.	FECHA O PERIODO APROXIMADO.
R 10.1.1	SIN INTERVENCIÓN INSTALADOR	NOTIFICADO AL SAT.	ANULACIÓN MANTENIMIENTO.
R 10.1.2	SIN INTERVENCIÓN INSTALADOR	NOTIFICADO AL SAT.	CAMBIO DE DOMICILIO EFECTUADO POR BENEFICIARIOS.
R 10.1.3	SIN INTERVENCIÓN INSTALADOR	NOTIFICADO AL SAT.	ANULACIÓN DE SOLICITUD DE BAJA.
R 10.2.1	SIN INTERVENCIÓN INSTALADOR	NOTIFICADO A EMPRESA INSTALADORA.	ANULACIÓN DE MANTENIMIENTO.
R 10.2.2	SIN INTERVENCIÓN INSTALADOR	NOTIFICADO A EMPRESA INSTALADORA.	CAMBIO DE DOMICILIO EJECUTADO POR BENEFICIARIOS.
R 10.2.3	SIN INTERVENCIÓN INSTALADOR	NOTIFICADO A EMPRESA INSTALADORA.	ANULACIÓN DE SOLICITUD DE BAJA.
R 11.1	RESOLUCIÓN TELEFÓNICA	CAMBIO NÚMERO DE CUENTA CORRIENTE DESDE SAT.	
R 11.2	RESOLUCIÓN TELEFÓNICA	RESOLUCIÓN PERSONAL ESPECIFICO DESDE SAT.	
R 11.3	RESOLUCIÓN TELEFÓNICA	CAMBIO DE TITULARIDAD.	EMPRESA INSTALADORA.
R 11.4	RESOLUCIÓN TELEFÓNICA	RESOLUCIÓN PERSONAL ESPECIFICO EMPRESA INSTALADORA.	
R 12.1	ACTUACIONES RESUELTAS POR ACTUACIÓN PREVENTIVO.		

ódigo Seguro De Verificación:
Normativa Este doc
Firmado Por Jose Ant
José Var
Url De Verificación http://
Fecha 01/10/2019
ciembre, de firma electrónica.
Página 24/33

CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONA TITULAR DEL SERVICIO/BENEFICIARIOS

Nota: Estas preguntas se cumplimentarán para los/as titulares del servicio: Mayores de 65 años y Personas Discapacitadas.

1 **Tipología de la persona titular**
- **a) Beneficiario/a > 65**
- **b) Beneficiario/a > 65 Dependiente**
- **c) Beneficiario/a Cuidador/a Alzheimer/Demencia**
- **d) Beneficiario/a Cuidador/a PIA**
- **e) Beneficiario/a Cuidador/a PIA No Convive**
- **f) Persona Residente**
- **g) Persona Titular con Discapacidad**
- **h) Persona Titular en situación de dependencia.**
- **i) Persona Titular mayor 65 años.**

Nota: En este bloque solo se preguntan las opciones g,h y i

2 Sexo
- a) Hombre
- b) Mujer

3 Nacionalidad
- a) Alemana
- b) Argentina
- c) Boliviana
- d) China
- e) Colombiana
- f) Ecuatoriana
- g) Española
- h) Francesa
- i) Inglesa.
- j) Italiana.
- k) Marroquí
- l) Portuguesa
- m) Otras

4 Idioma:
- a) Alemán.
- b) Castellano.
- c) Francés.
- d) Italiano
- e) Inglés
- f) Portugués
- g) Otro:

5 Domicilio particular
- a) Vive con una unidad de convivencia
- b) Vive por temporadas con varias unidades de convivencia.
- c) Vive solo/a

6 Estado Civil:
- a) Casado/a.
- b) Divorciado/a.
- c) Pareja de hecho
- g) Separado/a
- d) Soltero/a
- e) Viudo/a.
- f) Otros.

7 Nivel de Estudios:
- a) Enseñanza general secundaria.
- b) Estudios primarios o equivalentes.
- c) Estudios universitarios o equivelentes.
- d) Formación profesional.
- e) Sin estudios

8 Tipo Asistencia Médica:
- a) Ambas
- b) Privada
- c) Pública

9 Número Seguridad Social: _____

10 Enfermedades cardíaca:
- a) Angina o infarto
- b) Angina o Infarto e Insuficiencia cardíaca
- c) Angina o infarto y Arritmia
- d) Arritmias.
- e) Arritmia e Insuficiencia cardíaca
- f) Insuficiencia cardíaca
- g) Ninguna.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este d
Firmado Por	Jose A
	José V
Url De Verificación	http:

Fecha	01/10/2019
embre, de firma electrónica.	
Página	25/33

25 Capacidad Visual
- a) Con dificultad
- b) Normal
- c) Nula

Observaciones:_____

26 Capacidad de movilidad
- a) Con dificultad
- b) Habitualmente encamado.
- c) Normal

Observaciones:_____

27 ¿Tiene alguna prótesis?
(Prótesis o elemento externo que mejore sus capacidades básicas):
- a) Auditiva (audífono...)
- b) Calzado
- c) De cadera
- d) Extremidades
- e) No tiene.
- f) Oculares
- g) Rodilla
- h) Otras

Indicar cual _____

28 ¿Tiene alguna ayuda técnica que favorezca su movilidad?
- a) Andador
- b) Bastón / muleta
- c) Grúa
- d) No tiene.
- e) Silla de ruedas
- f) Otras:

Indicar cual _____

29-38 Actividades Básicas de la vida Diaria:

ACTIVIDADES	AUTÓNOMO	AYUDA	DEPENDIENTE	NO APLICA
Comer y beber				
Desplazarse dentro del hogar				
Desplazarse fuera del hogar				
Lavarse				
Mantenimiento de la salud				
Otros cuidados corporales				
Regulación de la micción / defecación				
Tareas domésticas				
Transferencias corporales				
Vestirse				

39 ¿Tiene ayuda a domicilio no prescrita en el PIA?
- a) Ayuntamiento
- b) Privada
- c) Ayuntamiento y Privada
- d) No tiene

40 ¿Acude a algún Centro de Día?
- a) Sí
- b) No

41 ¿Acude a algún Centro de Noche?
- a) Sí
- b) No

42 ¿Qué días de la semana va al Centro de Día?
- a) De Lunes a Domingo
- b) De Lunes a Viernes
- c) No procede

43 ¿Qué días de la semana va al Centro de Noche?
- a) De Lunes a Domingo
- b) De Lunes a Viernes
- c) No procede

ódigo Seguro De Verificación:
Normativa Este docume
Firmado Por Jose Antonio
José Vargas
Url De Verificación http://www
Fecha 01/10/2019
iciembre, de firma electrónica.
Página 26/33

44 Hábito: Hora de levantarse
- a) Antes de las 8:00
- b) Después de las 11:00
- c) Entre las 8:00 y las 9:00
- d) Entre las 9:00 y las 10:00
- e) Entre las 10:00 y las 11:00
- f) No se levanta de la cama

45 Hábito: Desayunar
- a) En casa de 8:00 a 9:00
- b) En casa de 9:00 a 10:00
- c) En casa de 10:00 a 11:00
- d) En casa después de las 11:00
- e) En la calle de 8:00 a 9:00
- f) En la calle de 9:00 a 10:00
- g) En la calle de 10:00 a 11:00
- h) En la calle después de las 11:00
- i) No desayuna

48 Hábito: Sale a la calle (mañana)
- a) Si, antes de las 10:00
- b) Si, entre las 10:00 y las 12:00
- c) Si, después de las 12:00
- d) No sale a la calle por la mañana

49 Hábito: Almorzar.
- a) En casa antes de las 14:00
- b) En casa entre las 14:00 y las 15:00
- c) En casa entre las15:00 y 16:00
- d) En la calle antes de las 14:00
- e) En la calle entre las 14:00y las 15:00
- f) En la calle entre las 15:00 y 16:00
- g) No come

50 Hábito: Dormir la siesta
- a) No duerme siesta
- b) Si, de 14:00 a 16:00 de la tarde
- c) Si, de 16:00 a 18:00 de la tarde

51 ¿A qué hora suele merendar?
- a) En casa de 16:00 a 17:00
- b) En casa de 17:00 a 18:00
- c) En casa de 18:00 a 19:00
- d) En casa a partir de las 19:00
- e) En la calle de 16:00 a 17:00
- f) En la calle de 5 a 6
- g) En la calle de 6 a 7
- h) En la calle a partir de las 19
- i) No merienda

52 Hábito: sale a la calle (por la tarde)
- a) Si, entre las 16:00 y las 18:00
- b) Si entre las 16:00 y las 20:00
- c) Si, a partir de las 20:00
- d) No sale a la calle por la tarde

53 Hábito: Cenar
- a) En casa de 19:00 a 20:00
- b) En casa de 20:00 a 21:00
- c) En casa de 19:00 a 22:00
- d) En casa a partir de las 22:00
- e) En la calle de 19:00 a 20:00
- f) En la calle de 20:00 a 21:00
- g) En la calle de 21:00 a 22:00
- h) En la calle a partir de las 22:00
- i) No cena

54 Hábito: Hora de acostarse
- a) Entre las 21:00 y las 22:00
- b) Entre las 22:00 y las 23:00
- c) Después de las 23:00
- d) Está encamado

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este
Firmado Por	Jose
	Jose
Url De Verificación	htt

Fecha	01/10/2019
embre, de firma electrónica.	
Página	27/33

55-57 Aficiones: (completar estos datos también al cuidador/a conviviente)

	1ª Afición	2ª Afición	3ª Afición
Animales			
Cine			
Escribir			
Estudiar			
Fútbol			
Gastronomía.			
Gusto por enseñar, dar conferencias...			
Informática/ Internet			
Jardinería			
Juegos de mesa			
Leer			
Manualidades			
Música			
No Tiene			
Pasear			
Pintar			
Practica Religiosa			
Practicar Deporte			
Punto/coser/croché... (labores)			
Radio			
Tareas Hogar: limpiar, lavar, planchar...			
Teatro			
Televisión			
Toros			
Turismo rural			
Viajar			
Vida Social: Hablar			
Vida Social:Salir, baile			
Videojuegos			
Visitar Museos			
Voluntariado(cuidado Personas)			

58 Animales Domésticos:
- a) Gato.
- b) No tiene.
- c) Pájaro
- d) Perro.
- e) Otro

59 Nombre Mascota

60 NNTT: Uso del móvil
- a) Frecuentemente
- b) Puntualmente
- c) No lo usa

61 NNTT: Uso del Ordenador
- a) Frecuentemente
- b) Puntualmente
- c) No lo usa

62 NNTT: Uso de Internet
- a) Frecuentemente
- b) Puntualmente
- c) No lo usa

63 NNTT: Uso del correo electrónico
- a) Frecuentemente
- b) Puntualmente
- c) No lo usa

64 E mail _____

65 ¿Utiliza algún medio de transporte para desplazarse fuera del hogar?
- a) Propio
- b) Público.
- c) No Utiliza

digo Seguro De Verificación:
Normativa
Firmado Por
Url De Verificación
Fecha 01/10/2019
mbre, de firma electrónica.
Página 28/33

SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA

RECOGIDA DE DATOS PARA NUEVAS PERSONAS USUARIAS o BENEFICIARIOS

1ª FASE

ESCRIPCIÓ

DATOS DE LA INSTALACIÓN: DATOS EQUIPO

Datos equipos

Fecha instalación: _____ (Este dato se carga de manera automática cuando se instala)
Hora instalación: _____ (Este dato se carga de manera automática cuando se instala)
Código Instalador: _____
Nº Serie Terminal: _____
Nº Serie Pulsador remoto 1: _____ Modelo: Amie ☐ Amie + ☐ Atom ☐
Nº Serie Pulsador remoto 2: _____ Modelo: Amie ☐ Amie + ☐ Atom ☐
Nº Serie Pulsador remoto 3: _____ Modelo: Amie ☐ Amie + ☐ Atom ☐

Modelo de terminal instalado:
- Lifeline 4000. ☐
- Lifeline 4000+. ☐
- Lifeline 400. ☐
- Connect. ☐
- Neo. ☐

Fabricante: _____

DATOS DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA: TITULAR DEL SERVICIO

Son titulares del servicio: Personas Mayores de 65 años, las Personas Discapacitadas y Personas Dependientes.

Datos identificativos de las personas titulares:

Titulo (relación con la persona usuaria) _____
Nombre: _____ Apellidos: _____
Alias: _____

Interlocutor/a: ***Etiqueta que determina quién es la persona con la que se establecerá la relación telefónica desde el SAT.***

ESTE CAMPO ES DE OBLIGATORIA CUMPLIMENTACIÓN EN TODAS LAS VIVIENDAS.SE HA DE SEÑALAR EN EL CAMPO RIESGO QUIÉN ES LA PERSONA CON LA QUE SE ESTABLECERÁ LA RELACIÓN TELEFÓNICA.
HABRÁ UN INTERLOCUTOR POR VIVIENDA, Y SÓLO EN EL CASO DE HABER 2 TITULARES, PODRÁ HABER 2 INTERLOCUTORES

Opción Respuesta: **Interlocutor/a Principal**

Fecha de Nacimiento: _____
Fecha de Santo: _____
Nº Ref. SS.SS: _____
N.I.F.: _____
Tlf Móvil 1: _____
Tlf Móvil 2: _____

Genograma: (se anotan los parientes que aún viven, el número y el nombre)
- a) Biznietos/as: _____
- b) Cónyuge: _____
- c) Hermanos/as: _____
- d) Hijos/as: _____
- e) Madre: _____
- f) Nietos/as: _____
- g) Padre: _____

Acontecimientos recientes:

Observaciones:

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este do
Firmado Por	Jose An
	José Va
Url De Verificación	http:/

01/10/2019
electrónica.
29/33

Enfermedades cardíaca:

a) Angina o infarto
b) Angina o Infarto e Insuficiencia cardíaca
c) Angina o Infarto y Arritmia
d) Arritmias.
e) Arritmia e Insuficiencia cardíaca
f) Insuficiencia cardíaca
g) Ninguna.

Enfermedades respiratorias crónicas:

a) Asma y bronquitis
b) Asma.
c) Bronquitis
d) Ninguna

Diabetes

a) Control Alimenticio
b) Insulina
c) Insulina y Pastillas
d) Pastillas
d) No tiene.

Hipertensión Arterial

a) Sí
b) No

Tiene Alzheimer u otra Demencia:

a) Si
b) No

Toma anticoagulantes

a) Si
b) No

Tiene desfibrilador implantado

a) Si
b) No

Diálisis

a) Si
b) No

Marcapasos

a) Si
b) No

Oxígeno domiciliario

a) Sí
b) No

¿Presenta alguna alergia?:

a) No
b) Sí, a alimentos
c) Sí, a alimentos y otras sustancias
d) Sí, a medicamentos
g) Sí, a medicamentos, alimentos y otras sustancias
h) Sí, a medicamentos y alimentos
e) Sí, a medicamentos y otras sustancias
f) Sí, a otras sustancias

Enfermedades y Alergias:

---

digo Seguro De Verificación:	
Normativa	Este docum
Firmado Por	Jose Antoni
	José Vargas
Url De Verificación	http://ww

Fecha	01/10/2019
iembre, de firma electrónica.	
Página	30/33

Ascensor:
a) Sí
b) No

Portero automático:
a) Sí.
b) No.

Portero físico:
a) Sí.
b) No.

Acceso a Personas con Movilidad Reducida:
a) Sí
b) No.

Tipo de gas:
a) Butano.
b) Butano y gas ciudad.
c) Butano y gasoil.
d) Gasoil.
e) Gas ciudad o natural
f) Propano.
g) Ninguno.

Calefacción:
a) Central
b) Central y eléctrica
c) Brasero de carbón.
d) Brasero de carbón y butano.
e) Brasero de carbón y eléctrica
f) Butano.
g) Butano y eléctrica
h) Eléctrica
i) Ninguna
j) Otras

Sistema de refrigeración
a) Aire acondicionado.
b) Aire acondicionado y ventilador.
c) No tiene.
d) Ventiladores

Voltaje:
a) 125 v
b) 220 v
c) Bitensión

Ubicación del terminal:
a) Cocina
b) Cuarto de estar
c) Despacho.
d) Dormitorio principal.
e) Entrada.
f) Pasillo.
g) Salón comedor.
h) Otro dormitorio.
i) Otros

Compañía telefónica
a) Jazztel
b) ONO
c) Orange
d) Otros
e) Procono
f) Retevisión / Auna
g) Supercable
h) Telefónica
i) Uni2
j) Vodafone
k) Voz IP
l) Ya.com
m) Otra: _____

Indicar cual _____

Teléfono Supletorio:
a) Sí
b) No.

Internet en el domicilio:
a) Sí
b) No

Tiene tarifa plana
a) Sí
b) No

Posee segunda vivienda
a) Sí
b) No

¿Utiliza algún medio de transporte para desplazarse fuera del hogar?
a) Propio
b) Público.
c) No Utiliza

Código Seguro De Verificación:		cha	01/10/2019
Normativa	Este docum	de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antoni		
	José Vargas		
Url De Verificación	http://ww	gina	31/33

DATOS DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA: PERSONAS RESIDENTES
Se consideran residentes todos los menores de 65 años y el servicio doméstico interno

Datos identificativos de las personas residentes:

Título (relación con la persona usuaria) _____
Nombre:_____ Apellidos: _____
Alias:_____

Interlocutor/a: *Etiqueta que determina quién es la persona con la que se establecerá la relación telefónica desde el SAT.*

ESTE CAMPO ES DE OBLIGATORIA CUMPLIMENTACIÓN EN TODAS LAS VIVIENDAS.SE HA DE SEÑALAR EN EL CAMPO RIESGO QUIÉN ES LA PERSONA CON LA QUE SE ESTABLECERÁ LA RELACIÓN TELEFÓNICA.
HABRÁ UN INTERLOCUTOR POR VIVIENDA, Y SÓLO EN EL CASO DE HABER 2 TITULARES, PODRÁ HABER 2 INTERLOCUTORES

Opción Respuesta: **Interlocutor/a Principal**

CARACTERÍSTICAS DE PERSONAS RESIDENTES

Tipología del la persona residente

a) Beneficiario/a > 65
b) Beneficiario/a > 65 Dependiente
c) Beneficiario/a Cuidador/a Alzheimer/Demencia
d) Beneficiario/a Cuidador/a PIA
e) Beneficiario/a Cuidador/a PIA No Convive
f) Persona Residente
g) Persona Titular con Discapacidad
h) Persona Titular en situación de dependencia.
i) Persona Titular mayor 65 años.

Nota: En este bloque la opción a señalar es la f

ódigo Seguro De Verificación:
Normativa Este d
Firmado Por Jose A
José V
Url De Verificación http:
Fecha 01/10/2019
nbre, de firma electrónica.
Página 32/33

Se registrará para cada uno de los beneficiarios que convivan en el domicilio

CARACTERÍSTICAS DE PERSONAS BENEFICIARIAS DEL SERVICIO: Cuidador/a PIA convive, Cuidador/a PIA No Convive

Tipología del la persona beneficiaria

- **a) Beneficiario/a > 65**
- **b) Beneficiario/a > 65 Dependiente**
- **c) Beneficiario/a Cuidador/a Alzheimer/Demencia**
- **d) Beneficiario/a Cuidador/a PIA**
- **e) Beneficiario/a Cuidador/a PIA No Convive**
- **f) Persona Residente**
- **g) Persona Titular con Discapacidad**
- **h) Persona Titular en situación de dependencia.**
- **i) Persona Titular mayor 65 años.**

Nota: En este bloque la opción a señalar es la d y e

Sexo

- a) Hombre
- b) Mujer

Nacionalidad

- a) Alemana
- b) Argentina
- c) Boliviana
- d) China
- e) Colombiana
- f) Ecuatoriana
- g) Española
- h) Francesa
- i) Inglesa.
- j) Italiana.
- k) Marroquí
- l) Portuguesa
- m) Otras

Idioma:

- a) Alemán.
- b) Castellano.
- c) Francés.
- d) Italiano
- e) Inglés
- f) Portugués
- g) Otro:

Estado Civil:

- a) Casado/a.
- b) Divorciado/a.
- c) Pareja de hecho
- d) Separado/a

Nivel de Estudios:

- a) Enseñanza general secundaria.
- b) Estudios primarios o equivalentes.
- c) Estudios universitarios o equivalentes.
- d) Formación profesional.
- e) Sin estudios

Tipo Asistencia Médica:

- a) Ambas
- b) Privada
- c) Pública

Número Seguridad Social: _____

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Est
Firmado Por	Jos
	Jos
Url De Verificación	ht

	Fecha	01/10/2019
diciembre, de firma electrónica.		
ve	Página	33/33