PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DEL SISTEMA RIOJANO PARA LA AUTONOMÍA PERSONAL Y LA DEPENDENCIA.

Numero:
Expediente:
Referencia:
Fecha: 14.05.2014

Asunto: Contratación del servicio de Teleasistencia del Sistema Riojano para la Autonomía Personal y la Dependencia.

El articulo 116 del 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, dispone que "El órgano de contratación aprobará con anterioridad a la autorización del gasto o conjuntamente con ella, y siempre antes de la licitación del contrato, o de no existir ésta, antes de su adjudicación, los pliegos y documentos que contengan las prescripciones técnicas particulares que hayan de regir la realización de la prestación y definan sus calidades, de conformidad con los requisitos que para cada contrato establece la presente Ley".

A tal efecto, y al amparo de la previsión contenida en el artículo 68 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, se redacta el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

1. OBJETIVOS Y CARACTERISTICAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

La Teleasistencia se presta fundamentalmente a través de línea telefónica. La empresa que resulte adjudicataria deberá aportar un equipamiento de telecomunicaciones e informático específico ubicado una parte, en el Centro de Atención, dotado de soporte tecnológico, de comunicaciones y de los recursos humanos necesarios para la prestación del servicio y, otra parte, en el domicilio del usuario, o llevado por el mismo.
En todo caso, el adjudicatario deberá suministrar, instalar, mantener y gestionar el sistema durante todo el periodo de vigencia del contrato, garantizando el nivel de calidad exigido.

1.1.- OBJETIVOS DEL SERVICIO.

- Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado.
- Garantizar la comunicación interpersonal, bidireccional, ante cualquier necesidad las 24 horas del día, todos los días del año.
- Proporcionar atención personal a la persona usuaria cuando ésta sea necesaria.

Este documento se ha almacenado en el repositorio de documentos electrónicos del Gobierno de La Rioja con código seguro de verificación SQ7PYPWGD03WWV9 Dirección de verificación: < http://www.larioja.org/verificacion > . El documento consta de un total de 21 pagina(s).

- Prevenir, detectando precozmente las situaciones de riesgo que puedan darse como consecuencia de la edad, la discapacidad, la enfermedad o el aislamiento social.
- Potenciar la autonomía personal.
- Mejorar la calidad de vida de las personas dependientes.
- Proporcionar igualmente seguridad y tranquilidad al usuario fuera de su domicilio, mediante el empleo de sistemas de telelocalización y telefonía móvil, cuando dado un determinado perfil de usuario, así le haya sido indicado técnicamente.
- Ofrecer un sistema de seguro de custodia de las llaves del domicilio de la persona que utiliza el servicio, o alternativas a la custodia, de manera que quede garantizado el acceso al domicilio y la atención en caso de emergencia.

1. 2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

a) El servicio de Teleasistencia se prestará durante las 24 horas del día, todos los días del año, de forma ininterrumpida y permanente, de manera que las personas usuarias del servicio puedan establecer comunicación con el Centro de Atención siempre y cuantas veces lo deseen.

b) La Teleasistencia podrá prestarse bien a través de dispositivos domiciliarios fijos, con posibilidad de actuación exclusivamente en el domicilio de las personas usuarias -teleasistencia domiciliaria fija- o bien a través de dispositivos móviles que permitan proporcionar las prestaciones del servicio también fuera del domicilio- teleasistencia móvil.
Ambas modalidades podrán aplicarse complementariamente o de forma independiente.

c) El Centro de Atención entrará en contacto con las personas usuarias del domicilio atendido y salvo deseo expreso del usuario sobre una frecuencia distinta, al menos, una vez cada siete días, sea por motivos específicos, concretados en las correspondientes agendas, sea por razones de cortesía y seguimiento.

d) Se realizará, salvo renuncia expresa de las personas atendidas, al menos una visita domiciliaria por cada doce meses de alta en el servicio. Dicha visita tendrá por objeto reasegurar las pautas de actuación establecidas, así como acercarse y estar presente en la vida del usuario.

e) El servicio prestado garantizará así mismo la intervención presencial en el domicilio, cuando ésta sea necesaria, en el menor tiempo posible desde la recepción de la llamada en el Centro de Atención. Para ello, la entidad deberá disponer de un número de unidades móviles suficientes para garantizar una eficaz prestación del servicio.
En todo caso, la entidad deberá disponer de tres unidades móviles, una para cada zona territorial: Rioja Alta, Logroño -Rioja Centro y Rioja Baja, así como personas adscritas a esta función, que garanticen la presencia en el domicilio que ha generado la alarma, en el menor tiempo posible, no debiendo exceder de 30 minutos, desde la recepción de la llamada en el Centro de Atención.

Este documento se ha almacenado en el repositorio de documentos electrónicos del Gobierno de La Rioja con código seguro de verificación SQ7PYPWGD03WWV9 Dirección de verificación: < http://www.larioja.org/verificacion > . El documento consta de un total de 21 pagina(s).

f) En todos los medios materiales que la entidad pone a disposición de la atención directa de las personas usuarias del mismo: terminales domiciliarios, unidades móviles y vehículos de transporte, uniformes y acreditaciones de personal, así como, en todo tipo de documentación (publicaciones, divulgación...) que pudieran derivarse de la prestación del servicio regulado en el presente pliego, se utilizarán las señas graficas de identidad del Gobierno de La Rioja y de la Consejería competente en Servicios Sociales, atendiendo, en todo caso, a las instrucciones y directrices que imparta la Consejería en relación con dicha identidad gráfica.
La entidad contratista garantizará el acceso independiente (mediante terminales específicos, web...) al software de gestión del servicio para el perfil correspondiente, a las personas expresamente designadas por la Consejería.
En las comunicaciones con el usuario se identificara el servicio como un servicio público de la Consejería competente en Servicios Sociales del Gobierno de La Rioja.

Teleasistencia Domiciliaria Fija / móvil.

Teleasistencia Domiciliaria Fija.

Es el servicio de Teleasistencia prestado únicamente dentro del domicilio de la persona usuaria a través de un dispositivo o terminal de telefonía fijo.
El usuario dispondrá en su domicilio de un terminal conectado al Centro de Atención, que se activa por pulsación directa, o bien accionando la unidad de control remoto (UCR en adelante), un dispositivo en forma de colgante o pulsera, que el usuario deberá llevar constantemente puesto. La conexión permitirá el contacto verbal "manos libres" con el Centro de Atención.
Cada terminal en el domicilio llevará asociada al menos una UCR y se dispondrá de todas las UCR necesarias al número de personas usuarias que conviven en el mismo y a su perfil de atención. En todo caso la entidad deberá disponer de un mínimo de terminales, tanto básicos (teleasistencia domiciliaria fija, móvil y telelocalizador) como periféricos, especificados en el cuadro de dispositivos.

Cada terminal en el domicilio, podrá llevar asociados, a propuesta de la Consejería competente en Servicios Sociales, los siguientes dispositivos periféricos que permiten optimizar las prestaciones del servicio de Teleasistencia:

a) Dispositivo adaptado a deficiencias sensoriales (auditivas y visuales): permite a través de un sistema de teclado y pantalla, con conexión al terminal de Teleasistencia, la comunicación entre el usuario y el Centro de Atención.
b) Detector de caídas: Dispositivo indicado para personas con alto riesgo de mareos o movilidad deficiente. Capaz de detectar la falta de verticalidad no voluntaria y que puede ser activado automáticamente o por pulsación directa de la persona usuaria.
c) Dispensador de medicación: Este dispositivo avisa al usuario sonoramente para recordarle las tomas de medicación, y en el supuesto de que no se tome dicha medicación lanza una alarma al Centro de Atención.
d) Detector de humo/fuego.

Este documento se ha almacenado en el repositorio de documentos electrónicos del Gobierno de La Rioja con código seguro de verificación SQ7PYPWGD03WWV9 Dirección de verificación: < http://www.larioja.org/verificacion > . El documento consta de un total de 21 pagina(s).

e) Detectores de gas: Dispositivo detector de gas butano, propano, ciudad, gas natural...que lanza una alarma en caso de detectar alguno de estos gases.
f) Sensor de inundaciones: Dispositivo que se coloca en las zonas de riesgo como cocinas o baños y que lanza una alarma en caso de detectar alguna de estas situaciones.

En todos los casos los dispositivos emitirán al Centro de Atención aviso, con codificación diferenciada, de la posible situación de emergencia para la que el dispositivo ha sido diseñado y programado.

Teleasistencia móvil.

Servicio de Teleasistencia prestado tanto dentro como fuera del domicilio de la persona usuaria.
a) Condiciones para la prestación del servicio de Teleasistencia móvil:
Se prestará mediante terminales de telefonía móvil adaptados tecnológicamente a su uso por personas mayores y/o con determinadas discapacidades y que adicionalmente cuentan con la posibilidad de localización basada en sistemas GPS y GSM.

b) Condiciones para la prestación del servicio de Telelocalización:
La Telelocalización consiste en la utilización de dispositivos que exclusiva o primordialmente permitan la emisión de alarmas y la localización de la persona usuaria.
Esta modalidad del servicio permite, de forma remota, la localización de la persona usuaria ante situaciones potencialmente peligrosas para la misma y esto de acuerdo con las especificaciones del servicio solicitado y en las que se tendrá en cuenta, tanto la protección de la persona usuaria, como el respeto a la intimidad de la misma: zona delimitada de seguridad o riesgo, personas que podrán activar el sistema de localización y en qué circunstancias, etc...

CUADRO DE DISPOSITIVOS A FECHA 15/01/2015

DISPOSITIVOS	NUMERO
Teleasistencia domiciliaria fija	1.800
Teleasistencia móvil	13
Dispositivo telelocalizador	25
TOTAL DISPOSITIVOS BASICOS	1.838
Dispositivo deficiencias sensoriales	9 visuales 16 auditivas
Detector caídas	20
Dispensador medicación	4
Detector humo/fuego	11
Detector de gas	11
Sensor inundaciones	2
TOTAL DISPOSITIVOS PERIFERICOS	73

CUADRO DE DISPOSITIVOS A FECHA 15/07/2015

DISPOSITIVOS	NUMERO

Este documento se ha almacenado en el repositorio de documentos electrónicos del Gobierno de La Rioja con código seguro de verificación SQ7PYPWGD03WWV9 Dirección de verificación: < http://www.larioja.org/verificacion > . El documento consta de un total de 21 pagina(s).

Teleasistencia domiciliaria fija	2.477
Teleasistencia móvil	18
Dispositivo telelocalizador	34
TOTAL DISPOSITIVOS BASICOS	2.529
Dispositivo deficiencias sensoriales	12 visuales 22 auditivas
Detector caídas	28
Dispensador medicación	6
Detector humo/fuego	15
Detector de gas	15
Sensor inundaciones	3
TOTAL DISPOSITIVOS PERIFERICOS	101

2. PERSONAS USUARIAS

Corresponderá a la Consejería competente en Servicios Sociales la determinación de las personas que sean usuarias del servicio de Teleasistencia, conforme a los requisitos establecidos en la normativa correspondiente.
A efectos de la prestación de Teleasistencia se consideraran los siguientes tipos de usuarios:
a) Titular del servicio de Teleasistencia domiciliaria: persona que dispone de terminal de usuario y de la unidad de control remoto, y en su caso, de dispositivo/s periférico/s.
b) Usuario con unidad de control remoto: persona que, en el seno de una unidad de convivencia con el titular del servicio de teleasistencia domiciliaria, dispone de unidad de control remoto propia.
c) Titular del servicio de Teleasistencia móvil: persona que dispone de terminal de teleasistencia móvil o de telelocalizador.

3. RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

3.1 RECURSOS TECNICOS Y MATERIALES

La normativa aplicable respecto a los dispositivos de teleasistencia a instalar en los domicilios de los usuarios es la siguiente: la Directiva Europea 1999/5/CE del Parlamento Europeo y del Consejo del 9 de marzo de 1999, sobre equipos radioeléctricos y equipos terminales de telecomunicación y reconocimiento mutuo de su conformidad, así como demás normativa europea que resulte de aplicación.
En todo caso, la prestación del servicio requiere la aplicación de la normativa medioambiental vigente, cumpliéndose lo dispuesto en la Directiva 2002/95/CE del Parlamento Europeo de 27 de enero de 2003, sobre restricción en la utilización de ciertas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos y en la Directiva 2002/96/CE del Parlamento Europeo de 27 de enero de 2003, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, así como a la restante normativa aplicable.

Para una correcta prestación del servicio, la entidad adjudicataria contará con:

A) Centro de Atención

Este documento se ha almacenado en el repositorio de documentos electrónicos del Gobierno de La Rioja con código seguro de verificación SQ7PYPWGD03WWV9 Dirección de verificación: < http://www.larioja.org/verificacion > . El documento consta de un total de 21 pagina(s).

Es el Centro que da cobertura al servicio de teleasistencia y es el responsable de la recepción y emisión de las comunicaciones y avisos enviados desde los equipamientos instalados en los domicilios de las personas usuarias. Deberá encontrarse instalado necesariamente en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

El Centro de Atención debe disponer de espacios diferenciados, con el equipamiento adecuado a su finalidad, así como con el número y tipo de líneas telefónicas suficientes para garantizar la atención a la persona usuaria.

En todo caso, el Centro de atención debe contar como mínimo con:

1. Un sistema de comunicaciones con una central que permita:
- La emisión de llamadas.
- La recepción y gestión de llamadas de voz emitidas por los terminales de las personas usuarias.
- El enlace de las llamadas de voz.
- La comunicación con los servicios de emergencia y otros recursos externos, a los que debe poder transferir, en su caso, los datos que sean necesarios para garantizar la adecuada atención de las situaciones producidas.

2. Las aplicaciones informáticas que permitan de forma inmediata identificar a la persona usuaria y acceder a toda la información necesaria para la correcta gestión de la llamada, incluyendo los protocolos de actuación.

3. Un sistema de registro de toda la actividad realizada desde la central. Este registro debe permitir la emisión de listados y debe ser susceptible de explotación estadística.

4. Un sistema duplicado a nivel de hardware, software y cableado, que no tiene por qué ser de las mismas características que el equipo principal.

5. Un sistema de alimentación alternativo que garantice el suministro eléctrico continuo del centro receptor en caso de pérdida del suministro extremo. Este sistema debe contar como mínimo con un Sistema de Alimentación Ininterrumpida (SAI) y un grupo electrógeno.

6. Un sistema de comunicación telefónica que asegure la prestación continua del servicio.

7. Un sistema de grabación de las comunicaciones telefónicas realizadas con las personas usuarias.

En el caso de Teleasistencia móvil, de forma adicional debe contar además con:
- Gestión de mensajes de texto.
-Sistema de localización geográfica que permita la telelocalización.

La cartografía utilizada por la aplicación debe cubrir todo el territorio al que preste servicio la entidad y se debe actualizar, al menos, con periodicidad anual.

Este documento se ha almacenado en el repositorio de documentos electrónicos del Gobierno de La Rioja con código seguro de verificación SQ7PYPWGD03WWV9 Dirección de verificación: < http://www.larioja.org/verificacion > . El documento consta de un total de 21 pagina(s).

En el Centro de atención se distinguirá como mínimo, la zona de atención de llamadas, que es el espacio en el que están ubicados los puestos de los/las operadores/as y de la persona coordinadora/supervisora de estos.

El puesto de operador/a debe reunir al menos los siguientes elementos y características:
1.1. Espacio individualizado con mobiliario y material de oficina.
1.2. Sistema de aislamiento acústico entre puestos de operadores/as: físico o tecnológico.
1.3 Equipo de comunicación telefónica que permita la gestión de llamadas entrantes: captura, transferencia, retención, consulta, etc.
1.4 Hardware: pantalla, teclado, ratón, etc.
1.5 Software de gestión que permita, al menos:
- identificación inmediata de la persona usuaria y todo su historial
- gestión remota del terminal de la persona usuaria.
- visualización de la cartografía de zonas, en el caso de Teleasistencia móvil.
- acceso a los protocolos de actuación.
-sistema de programación de agenda de la persona usuaria con alertas.
- sistema de codificación y clasificación de llamadas y actuaciones.

En todo caso, el Centro de atención deberá contar igualmente con:
1. Zona de custodia de llaves: espacio cerrado con acceso restringido que cuente con medidas de seguridad y control de accesos.
2. Zona de archivo de expedientes: Espacio cerrado donde custodiar aquellos documentos que exigen discreción y protección legal. En particular, los documentos en soporte de papel referidos a las personas usuarias tienen que estar perfectamente identificados. De igual modo ocurre con las copias de seguridad de los datos referidos al servicio.

B) Terminal de la persona usuaria y unidad de control remoto

B.1. Terminal de persona usuaria

El dispositivo terminal de la persona usuaria debe:
a) Ser accesible, de fácil comprensión y manejo, manos libres, así como cumplir con las especificaciones técnicas en vigor.
b) Disponer de un botón destinado al envío de una llamada al centro receptor codificada de una manera diferente al resto de llamadas.
c) Integrar un altavoz y un micrófono, ambos con radio de acción suficiente, si bien el equipo básico se debe poder complementar con elementos adicionales al objeto de garantizar una cobertura adecuada a las necesidades del servicio.
d) Tener un volumen de sonido controlable, en caso de llamada, desde la central receptora.

Este documento se ha almacenado en el repositorio de documentos electrónicos del Gobierno de La Rioja con código seguro de verificación SQ7PYPWGD03WWV9 Dirección de verificación: < http://www.larioja.org/verificacion > . El documento consta de un total de 21 pagina(s).

e) Tener autonomía, con total garantía y capacidad de al menos veinticuatro horas en reposo, incluida media hora de conversación "manos libres". En el caso de Teleasistencia móvil, debe tener una autonomía mínima de nueve horas.
f) Aceptar la conexión de distintos periféricos en función de las necesidades de la persona usuaria.
g) En el caso de telefonía fija, detectar diferentes estados anómalos del sistema en el domicilio de la persona usuaria. Como mínimo, los siguientes:
- corte en la conexión del terminal a la red eléctrica.
- restablecimiento de la conexión a la red eléctrica.
- baja carga de las baterías del terminal.
- baja carga de la batería de la unidad de control remoto.
- ausencia de conexión a la red telefónica.
h) Señalizar de forma accesible para la persona usuaria su estado de normal funcionamiento y, al menos, las comunicaciones técnicas correspondientes a la baja batería del terminal. Las anomalías eléctricas o telefónicas se señalizan de manera óptica o acústica de modo optativo.
i) Realizar de modo automático y silencioso la comprobación del funcionamiento del terminal fijo de la persona usuaria y la conectividad de línea telefónica, mediante un programa de chequeo local, residentes en el mismo, o bien mediante chequeo remoto desde el centro receptor.
j) Incorporar codificación diferenciada por cada tipo de comunicación a transmitir en las llamadas efectuadas por el terminal de la persona usuaria hacia el centro receptor.

Para evitar el bloqueo de la central receptora en caso de fallo general de suministro eléctrico en un área grande, el terminal transmitirá el fallo de conexión en un instante de tiempo aleatorio en un periodo no superior a 2 horas desde el comienzo del mismo y siempre y cuando ésta persista.

Tras la activación del sistema mediante acción de la persona usuaria, se iniciara un periodo corto de duración programable durante el cual la misma podrá anular la transmisión al Centro de Atención.

El periodo de prealarma se debe señalizar de forma accesible para la persona usuaria.

Los elementos programables del sistema deben incluir, al menos, los siguientes aspectos:
a) Identificación del terminal de la persona usuaria.
b) Números de teléfono de la central receptora.

Cada terminal debe tener capacidad para almacenar, al menos, tres números de teléfono para contactar con el Centro de Atención o centro de respaldo, en su caso.

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

Este documento se ha almacenado en el repositorio de documentos electrónicos del Gobierno de La Rioja con código seguro de verificación SQ7PYPWGD03WWV9 Dirección de verificación: < http://www.larioja.org/verificacion > . El documento consta de un total de 21 pagina(s).

El terminal de la persona usuaria debe ser programable, localmente y de forma remota, desde el centro receptor de alarmas. Todos los parámetros deben poder ser verificados desde el centro receptor de alarmas.

El terminal de la persona usuaria debe tener la capacidad de priorizar cualquier comunicación por pulsación del terminal o de la unidad de control remoto frente a cualquier otro tipo de comunicación telefónica.

En caso de no conseguir comunicar con el centro receptor al primer intento, el terminal de la persona usuaria debe iniciar un ciclo continuado de intentos de llamada que se debe repetir periódicamente tantas veces como sea necesario hasta conseguir la comunicación con la central receptora.

Tras la emisión de una comunicación o activación del sistema por parte la persona usuaria, ésta no debe poder cortar la llamada telefónica ni liberar la línea.

Al objeto de preservar la intimidad de la persona usuaria, desde el Centro de Atención no se puede establecer un proceso de escucha por activación remota del micrófono, excepto en aquellas situaciones especiales de riesgo establecidas o definidas previamente.

Se deben poder generar distintos tipos de avisos dependiendo de la causa que los genera:

1) Avisos técnicos por:
a) Corte en la conexión del terminal a la red eléctrica.
b) Restablecimiento de la conexión a la red eléctrica.
c) Baja carga de las baterías del terminal.
d) Baja carga de la batería de la unidad de control remoto
e) Fallos en el funcionamiento del sistema de localización (en el caso de Teleasistencia móvil).
f) Fallos en el funcionamiento de sistemas periféricos.

2) Avisos por inactividad: Detección de inactividad

3) Avisos por activación del sistema.

4) Aviso por pulsación del botón del terminal:
a) Aviso por pulsación del botón de la unidad de control remoto del titular en el caso de Teleasistencia fija.
b) Aviso por pulsación del botón de las unidades de control remoto adicionales en el caso de Teleasistencia fija.
c) Aviso por activación de sistemas periféricos.
d) Aviso por activación de sistemas complementarios del terminal.

B.2. Unidad de control remoto

Con respecto a la unidad de control remoto, ésta debe:

Este documento se ha almacenado en el repositorio de documentos electrónicos del Gobierno de La Rioja con código seguro de verificación SQ7PYPWGD03WWV9 Dirección de verificación: < http://www.larioja.org/verificacion > . El documento consta de un total de 21 pagina(s).

- Ser accesible y de fácil porte.
- Ser estanca.
- Disponer de un botón de activación del sistema fácilmente reconocible al tacto y protegido frente a la activación accidental, cuya pulsación desencadene la activación del sistema de forma que el usuario pueda entrar en contacto, en modo de conversación "manos libres", con el Centro de Atención.
- Tener un radio de acción suficiente o contar con un sistema de amplificación que garantice la cobertura en todo el domicilio.
- Estar dotada de una batería de alta duración que garantice el funcionamiento correcto durante un periodo mínimo de tres años.

En el caso de accesorios colgantes al cuello, la unidad debe tener además un mecanismo de auxilio frente a tensiones mecánicas (antiestrangulamiento).

C) Unidad móvil

La unidad móvil complementa los servicios prestados desde el Centro de Atención, con la intervención presencial en el domicilio para prestar apoyo personal o pequeños servicios y reparaciones domésticas, así como para acompañar al usuario a centros de asistencia, alojamiento,..., siempre que, como respuesta a la necesidad de atención sobrevenida a consecuencia de una situación de crisis o emergencia detectada en el Centro de Atención, sea conveniente su presencia, bien sea sólo como apoyo psicológico, bien para una intervención más concreta.
El/los vehículo/s utilizados como unidad móvil, dispondrá/n de capacidad para el traslado y acompañamiento al usuario a centros de atención especializada o a un alojamiento alternativo y dispondrá de la siguiente dotación material:
a) Material de primeros auxilios.
b) Herramientas para la realización de pequeñas reparaciones domésticas.
c) Material para la instalación, mantenimiento y reparación de la tecnología del servicio.
d) Bolsa térmica para el transporte de alimentos y material para aseo personal.
e) Espacio para el transporte de las llaves de los domicilios a atender con medidas de seguridad.
f) Sistema tecnológico que garantice la comunicación permanente con el Centro de Atención y el acceso a la información relevante de la persona y situación que requiere la intervención (telefonía móvil, radio, posibilidad de navegación por web inalámbrica…).

<u>En todo caso el servicio de teleasistencia deberá ser compatible con todos los operadores de telefonía fija y móvil que operan en el territorio nacional.</u>

3.2- RECURSOS HUMANOS

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

Este documento se ha almacenado en el repositorio de documentos electrónicos del Gobierno de La Rioja con código seguro de verificación SQ7PYPWGD03WWV9 Dirección de verificación: < http://www.larioja.org/verificacion > . El documento consta de un total de 21 pagina(s).

En el caso de personas con discapacidad, el puesto de trabajo debe estar convenientemente adaptado y contar con los apoyos necesarios para un correcto desempeño.
Para la prestación del servicio, la empresa o entidad debe contar, al menos, con los siguientes perfiles:

A) DIRECTOR/A

Máximo responsable del servicio de Teleasistencia, encargado de planificar, dirigir, desarrollar y evaluar el cumplimiento de los objetivos a corto, medio y largo plazo, así como la asignación de los recursos, tanto técnicos y 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.

Perfil profesional.- Debe poseer como mínimo titulación universitaria de grado medio en el ámbito de las ciencias humanas y sociales y una experiencia profesional mínima de dos años en el desempeño de un puesto de carácter directivo en el ámbito de los servicios sociales.

B) COORDINADOR/A

Esta figura profesional asumirá las tareas de:
- Coordinación y enlace personal entre la entidad y las personas usuarias.
- Garantizar la correcta dirección del personal del Centro de Atención y del funcionamiento del equipamiento tecnológico, así como la gestión eficaz de llamadas y la movilización de los recursos necesarios propios o ajenos en caso de necesidad.
- Establecer las pautas de atención personalizada orientadas a apoyar la permanencia en su domicilio de las personas atendidas, para lo que se tendrá en cuenta tanto la demanda expresa, como las posibles actuaciones de carácter preventivo y de seguimiento que, en coordinación con el propio usuario y su red familiar y social, puedan plantearse.
-Asumir las tareas de recogida inicial de datos y actualización permanente de éstos.
- Realizar la visita al domicilio que habrá de acompañar la instalación y alta en el servicio, familiarizando al usuario con el sistema y velando por el correcto mantenimiento de las instalaciones y equipos domiciliarios.
Realizará, así mismo, al menos y salvo renuncia expresa de las personas atendidas, una visita anual (12 meses de alta en el servicio tras la instalación) de seguimiento.

Perfil Profesional.- Debe poseer titulación académica universitaria, como mínimo de grado medio, de orientación social y una experiencia mínima de 2 años en el área de los servicios sociales.

D) OPERADOR/A 0 TELEOPERADOR/A

Responsable de la gestión de las llamadas, de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas de actuaciones personalizadas.

Este documento se ha almacenado en el repositorio de documentos electrónicos del Gobierno de La Rioja con código seguro de verificación SQ7PYPWGD03WWV9 Dirección de verificación: < http://www.larioja.org/verificacion > . El documento consta de un total de 21 página(s).

Perfil profesional.- Debe poseer formación académica o experiencia en puesto de similares características de al menos seis meses. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la entidad.

E) OFICIAL DE UNIDAD MOVIL

Responsable de la intervención de primera respuesta en el domicilio tras haberse producido una llamada que requiera el desplazamiento de este recurso, (nivel 2 y 3 de actuación ante emergencia y movilización de recursos). Debe prestar apoyo personal o realizar actividades de mantenimiento del equipamiento tecnológico de Teleasistencia, así como acompañar a la persona usuaria a recursos de asistencia. Esta actuación no sustituye las intervenciones que puedan realizar los servicios sanitarios o de emergencia y los recursos familiares y personales de la persona usuaria.

Perfil profesional.- Debe poseer formación académica o profesional o experiencia en puesto similar de al menos un año y permiso de conducir en vigor. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la entidad, que debe incluir al menos una formación teórico-práctica en primeros auxilios.

F) INSTALADOR

Personal que realiza la instalación, reparación, mantenimiento y sustitución de los equipamientos del servicio (terminales y sistemas periféricos).

CUADRO DE PERSONAL A FECHA 15/01/2015

PROFESIONAL	Nº PROFESIONALES	HORAS SEMANALES
Director	1	jornada completa
Coordinador	2	jornada completa
Operador	7	jornada completa
Oficial de unidad móvil/	4	jornada completa
conductor	1	media jornada
Instalador	1	jornada completa

CUADRO DE PERSONAL A FECHA 15/07/2015

PROFESIONAL	Nº PROFESIONALES	HORAS SEMANALES
Director	1	jornada completa
Coordinador	2	jornada completa
Operador	9	jornada completa
Oficial de unidad móvil/	6	jornada completa
conductor	1	media jornada
Instalador	2	jornada completa

La entidad deberá ofrecer a los profesionales la formación común para el servicio y la específica para el puesto a desempeñar. Deberá ofertar formación continua, para lo que debe contar con el oportuno Plan de Formación anual.

Este documento se ha almacenado en el repositorio de documentos electrónicos del Gobierno de La Rioja con código seguro de verificación SQ7PYPWGD03WWV9 Dirección de verificación: < http://www.larioja.org/verificacion > . El documento consta de un total de 21 pagina(s).

4. GESTION DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

1. Instalación de terminales/dispositivos

La instalación de los terminales o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema en el domicilio del usuario se producirá en un tiempo no superior a los quince días desde la fecha de comunicación de la concesión del servicio a la entidad por parte de la Consejería competente en Servicios Sociales.
En los casos en que desde la Consejería se valore como urgente la instalación de un servicio, ésta deberá realizarse en un plazo máximo de 48 horas.

La instalación o entrega en el domicilio del dispositivo o dispositivos de Teleasistencia se realizará previo acuerdo entre el coordinador/a de la entidad contratista con el usuario. La franja horaria para las instalaciones será la comprendida entre las 10 y las 20 horas, de lunes a viernes.

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

La instalación no se dará por concluida hasta haber realizado las correspondientes verificaciones del funcionamiento del sistema: al menos, llamada de recepción, emisión y pulsaciones desde cada unidad de control remoto y dispositivo móvil desde todos los lugares de la casa, y hasta haber comprobado que las personas usuarias han entendido su manejo.

La entidad adjudicataria se compromete a proporcionar una Información básica a las personas usuarias del servicio.
Se debe informar por escrito, con un lenguaje claro y comprensible sobre el funcionamiento básico del servicio, de tal forma que esta documentación sirva a la persona usuaria de guía-manual permanente de consulta ante cualquier duda o dificultad. Tendrá el siguiente contenido mínimo:
a) definición
b) condiciones de acceso al servicio
c) funcionamiento
d) prestaciones
e) identificación de la entidad titular
f) teléfonos de contacto

Se deben proporcionar cuantas aclaraciones sean necesarias. En todo caso la persona usuaria debe estar debidamente informada al menos de:

Este documento se ha almacenado en el repositorio de documentos electrónicos del Gobierno de La Rioja con código seguro de verificación SQ7PYPWGD03WWV9 Dirección de verificación: < http://www.larioja.org/verificacion > . El documento consta de un total de 21 pagina(s).

a) Características específicas de las prestaciones ofrecidas: Teleasistencia fija, móvil, con o sin unidad móvil, etc.

b) Limitaciones tecnológicas, por ejemplo: el alcance real del sistema de localización, tanto en exactitud del punto o área de localización como en sus limitaciones específicas en aquellos lugares donde no llegue la señal (satélite, antena u otros).

c) Condiciones de calidad de prestación del servicio que debe incluir:

- Garantía del cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales.
- Plazo para el inicio de la prestación.
- Pautas de actuación personalizadas (agenda, custodia de llaves, etc.).
- Horquilla de tiempo de respuesta del Centro de Atención ante una comunicación y movilización de unidad móvil, en su caso.
- Características, funcionamiento y uso correcto del equipamiento, incluyendo información gráfica.
- Plazo de resolución de averías.
- Garantía de seguridad en la custodia de llaves, en su caso.
- Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio de teleasistencia, si procede.
- Sistema de atención y respuesta a sugerencias y reclamaciones.

2. Mantenimiento del equipo

Se debe contar con un sistema de gestión del equipamiento técnico que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo. Se debe disponer de un stock que permita la reposición inmediata en los casos necesarios.

En las averías detectadas que afecten a la continuidad del servicio, las reparaciones o reposiciones se deben realizar en un periodo no superior a 48 h. El desplazamiento al domicilio a estos efectos se hará siempre previa concertación de la cita con la persona usuaria.

Una vez reparado o sustituido el equipamiento, se realizaran nuevamente las pruebas que verifiquen el correcto funcionamiento del sistema.

Los equipos deberán estar programados para realizar una comprobación periódica de funcionamiento por lo menos una vez cada 15 días.

3. Procedimiento de atención

La persona usuaria debe poder comunicar directamente con el Centro de Atención cuantas veces lo estime oportuno.

Le entidad adjudicataria procurará que las comunicaciones de atención personalizada programadas por el Centro, sean realizadas por un mismo operador, de forma que la persona usuaria tenga una referencia personal estable en su atención y que esto favorezca su confianza y percepción de seguridad.

La entidad incluirá en las comunicaciones de atención personalizada programadas por el Centro, aquellas con contenidos temáticos concretos, solicitados o propuestos por la Consejería competente en Servicios Sociales, que puedan estar relacionadas con actuaciones generalizadas de carácter preventivo tales como, estímulo de hábitos de vida saludables, promoción de vida social activa, adopción de medidas de protección especificas ante situaciones de carácter estacional o coyuntural o con la intensificación del seguimiento de personas usuarias de alto riesgo.

Este documento se ha almacenado en el repositorio de documentos electrónicos del Gobierno de La Rioja con código seguro de verificación SQ7PYPWGD03WWV9 Dirección de verificación: < http://www.larioja.org/verificacion > . El documento consta de un total de 21 pagina(s).

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

Las llamadas atendidas en el Centro de Atención producirán una activación del sistema informático mostrando la codificación del usuario con:

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

La entidad dispondrá los medios para que las comunicaciones bidireccionales sean y queden registradas, codificadas coherentemente por niveles y subniveles, pudiendo la Administración en cualquier momento requerir esta información a efectos estadísticos o para cualquier otro uso.

En las comunicaciones con personas usuarias, los operadores/as deben identificar como entidad titular del servicio a la Consejería competente en Servicios Sociales del Gobierno de La Rioja y se deben dirigir a la persona usuaria por su nombre, con respeto y amabilidad. Por seguridad del sistema, la llamada, una vez generada por el usuario, sólo puede ser finalizada desde la central.

A) TIPOS DE COMUNICACIÓN

a.1) Comunicaciones de atención personalizada

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

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

a.2) Comunicación Informativa.

Sirve para facilitar el intercambio de información con la persona usuaria, de forma clara, sencilla y comprensible.

El tipo de información transmitida debe estar aceptada previamente por el titular del servicio.

a.3) Comunicación de Emergencia.

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

a.4) Sugerencias y reclamaciones

a.5) Agenda, recordatorios, seguimiento y actualización periódica.

Este documento se ha almacenado en el repositorio de documentos electrónicos del Gobierno de La Rioja con código seguro de verificación SQ7PYPWGD03WWV9 Dirección de verificación: < http://www.larioja.org/verificacion > . El documento consta de un total de 21 página(s).

El Centro de Atención debe efectuar llamadas a cada persona usuaria con el objetivo de realizar un seguimiento de su situación y transmitir una sensación de apoyo y confianza, así como recordar citas, actividades o gestiones.
Se tratará de llamadas de acompañamiento, atención y comunicación interpersonal, dirigidas a mantener el contacto con las personas usuarias, interesarse por su estado físico y anímico y estimular hábitos de vida saludables.
El Centro de Atención entrará en contacto con las personas usuarias con carácter general y atendiendo a distintos motivos cada siete días, salvo que las personas usuarias prefieran una frecuencia distinta.

b) NIVELES DE RESPUESTA

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

b.1) Nivel 1 (Respuesta verbal): Ante cualquier comunicación de emergencia, el personal del Centro de Atención, mediante una escucha activa, debe evaluar la situación y determinar el motivo de la llamada. En primera instancia, debe tratar de solucionar la demanda recibida con información o apoyo telefónico. Si no lo consiguiera se pasará al siguiente nivel.

b.2) Nivel 2 (Respuesta verbal con movilización de recursos): Se debe actuar de esta manera cuando:
- Desde el Centro de Atención no se haya podido mantener un diálogo con la persona usuaria que ha originado la comunicación.
- Se ha mantenido un diálogo con la persona usuaria, pero se considera necesaria la movilización de recursos.

Si de la información recogida por el Centro de Atención se desprende la necesidad de movilizar recursos (propios de la entidad o ajenos), su requerimiento se debe realizar de forma inmediata.
En cualquier caso, también se debe contactar con las personas de referencia indicadas por la persona usuaria, a fin de informarles de la situación y proceder a su movilización en caso necesario.
Durante esta etapa, el Centro de Atención debe permanecer en contacto con la persona usuaria y con los recursos desplazados. Debe determinar también si es necesario pasar al tercer nivel de atención o si se puede dar por terminada la emergencia.

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

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

Este documento se ha almacenado en el repositorio de documentos electrónicos del Gobierno de La Rioja con código seguro de verificación SQ7PYPWGD03WWV9 Dirección de verificación: < http://www.larioja.org/verificacion > . El documento consta de un total de 21 página(s).

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

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

Actuaciones en el domicilio en el caso de servicio con unidad móvil

Las actuaciones con movilización de unidad móvil tienen por objeto la atención presencial a las personas usuarias en sus domicilios ante situaciones de emergencia (domésticas, psicosociales, sanitarias, etc.) detectadas desde el Centro de Atención.

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

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

La Unidad Móvil se deberá movilizar desde el Centro de Atención en los siguientes casos:

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

4. Protocolos de atención

La organización debe contar, como mínimo, con los siguientes protocolos:

- Protocolo de alta en el servicio.
- Protocolo de custodia y manipulación de llaves.
- Protocolo de coordinación y comunicación con la Consejería competente en Servicios Sociales
- Protocolo general de actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo
- Protocolo de actuación ante comunicaciones.

Los requisitos mínimos de cada protocolo son los siguientes:

Protocolo de alta en el servicio.

Este protocolo debe hacer referencia a:

- Información a la persona usuaria sobre la prestación del servicio.
- Recogida de datos previos a la incorporación de la persona usuaria al servicio.

Este documento se ha almacenado en el repositorio de documentos electrónicos del Gobierno de La Rioja con código seguro de verificación SQ7PYPWGD03WWV9 Dirección de verificación: < http://www.larioja.org/verificacion > . El documento consta de un total de 21 pagina(s).

- Concertación de cita para entrega o instalación del terminal.
- Entrega / Instalación de terminal.
- Entrega de la documentación y aceptación de las condiciones y prestaciones del servicio.
- Información y pruebas del funcionamiento del terminal.
- Pruebas de familiarización por parte de la persona usuaria con la tecnología y el servicio del terminal.

Documentación que debe entregar la organización a la persona usuaria del servicio:
- Manual de uso y manejo del equipo.
- Información del servicio.
- Derechos y deberes (si procede).
- Información sobre el sistema de gestión de quejas y reclamaciones.

Se debe dejar evidencia de la realización de cada una de las acciones detalladas.

Protocolo de custodia y manipulación de llaves.

Este protocolo debe hacer referencia a:
- Sistemas de codificación e identificación.
- Sistema de custodia y transporte.
- Movimientos de las llaves (quién custodia las llaves y para qué se utilizan)
- Personas autorizadas a acceder al manejo de las llaves
- Devolución o cambio.
- Condiciones de utilización.
- Actuación ante pérdida o robo.

Se debe dejar evidencia de la realización de cada una de las acciones detalladas.

Protocolo de coordinación y comunicación con la Administración Pública (si procede).

Este protocolo debe hacer referencia a:
- Sistema de reporte de información, periodicidad y tipo.
- Reuniones (tipo y frecuencia).
- Coordinación con servicios complementarios (servicios sociales, sanitarios, comunitarios, emergencias...).
- Coordinación con el titular del servicio (en su caso) ante incidencias, altas, bajas y modificaciones.
- Uso del servicio para transmisión de información en campañas y contingencias puntuales. (ejemplo: olas de frió o calor, vacunaciones, etc.)

Se debe dejar evidencia de la realización de cada una de las acciones detalladas.

Protocolo general de actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo

Este documento se ha almacenado en el repositorio de documentos electrónicos del Gobierno de La Rioja con código seguro de verificación SQ7PYPWGD03WWV9 Dirección de verificación: < http://www.larioja.org/verificacion > . El documento consta de un total de 21 pagina(s).

Este protocolo debe hacer referencia a:

- Identificación de elementos y criterios de mantenimiento:
  a) Equipo de la persona usuaria
  b) Equipos del Centro de Atención
  c) Comunicaciones.
- Tipificación de las actuaciones de mantenimiento preventivo de todos los elementos identificados.
- Tipificación de las actuaciones de mantenimiento correctivo de todos los elementos identificados y de averías.
- Evaluación de la eficacia de la actuación.

Se debe dejar evidencia de la realización de cada una de las acciones detalladas.

Protocolo de actuación ante comunicaciones.

Este protocolo debe hacer referencia a:

- Tipos de actuaciones ante comunicaciones técnicas.
- Tipos de actuaciones por inactividad.
- Tipos de actuaciones por activación del sistema.
- Evaluación de actuaciones.

Se debe dejar evidencia de la realización de cada una de las acciones detalladas.

5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS:

Los derechos y deberes de los usuarios del servicio de teleasistencia son los establecidos en el artículo 8 del Decreto 29/2010, de 7 de mayo, por el que se regula el Servicio de Teleasistencia del sistema riojano para la autonomía personal y la dependencia y demás normas de aplicación.

6. INFORMACION A LA ADMINISTRACIÓN

La entidad adjudicataria estará obligada a facilitar a la Comunidad Autónoma de La Rioja, cuando le sea requerida por ésta, toda la información que se solicite relacionada con la prestación del servicio, así como permitir cualquier control e inspección y comunicarle cualquier variación a la información ya facilitada.

El seguimiento de la ejecución del contrato se llevará a cabo por medio de reuniones periódicas entre representantes de la entidad y de la Administración, sin perjuicio de cualquier otro medio que facilite la comunicación fluida entre la Administración y la entidad.

El adjudicatario deberá hacer constar en sitio visible la colaboración con la Consejería competente en la materia en el material divulgativo y publicitario del servicio.

7. COMUNICACIÓN DE INCIDENTES. SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN

Este documento se ha almacenado en el repositorio de documentos electrónicos del Gobierno de La Rioja con código seguro de verificación SQ7PYPWGD03WWV9 Dirección de verificación: < http://www.larioja.org/verificacion > . El documento consta de un total de 21 pagina(s).

La entidad adjudicataria notificará a la Consejería competente en Servicios Sociales, tan pronto como se produzcan, las incidencias que surjan en la atención a los usuarios, así como la instalación y retirada de terminales.
Para la supervisión e información del servicio se establecerá una relación formal de trabajo a través de reuniones periódicas entre representantes de la Administración y de la entidad.

Sin perjuicio de esas reuniones, se mantendrá por cualquier medio una comunicación fluida, que permita a la Administración mantenerse informada del desarrollo de la prestación del servicio por parte de la entidad, así como de cualquier incidencia significativa que pueda producirse.

La Administración podrá requerir a la entidad toda la información que considere necesaria en cualquier momento de la prestación del servicio.

En todo caso, la entidad adjudicataria elaborará, en los dos primeros meses de cada ejercicio, una memoria anual sobre la prestación del servicio incluyendo actuaciones, datos estadísticos, incidencias, así como cualquier información que le pueda ser requerida por parte de la Administración.

La Consejería competente podrá realizar las comprobaciones que estime oportunas respecto a la actividad objeto de la concesión, o de los compromisos adquiridos y tendrá acceso a toda la documentación justificativa de la misma.

La información proporcionada respecto a la actividad y a las personas atendidas en el marco de este contrato será facilitada en un formato compatible con las especificaciones técnicas, conceptuales e Informáticas del sistema de información de la Consejería competente en servicios sociales.

Cualquier estudio o publicación por la entidad relacionada con el contenido del contrato o con cualquiera de sus aspectos, requerirá la previa autorización, por escrito, de la Consejería competente en Servicios Sociales.

La entidad facilitará a la Consejería competente en Servicios Sociales, mensualmente:
- Factura con Anexo correspondiente (listado general de usuarios con indicación del número de expediente, tipo dispositivo/s, fecha de instalación y fecha de retirada, en su caso, así como dispositivos no instalados)

- Cuadros resúmenes con el siguiente contenido:
1.- Relación de dispositivos instalados y retirados, con indicación de la fecha
2.- Incidencias atendidas (por niveles)
3.- Actuaciones desarrolladas
4.- Número de usuarios atendidos (por dispositivo)

Este documento se ha almacenado en el repositorio de documentos electrónicos del Gobierno de La Rioja con código seguro de verificación SQ7PYPWGD03WWV9 Dirección de verificación: < http://www.larioja.org/verificacion > . El documento consta de un total de 21 pagina(s).

En todo caso, la entidad deberá cumplir con la normativa vigente en cada momento de la Comunidad Autónoma de La Rioja en materia de registro, autorización y acreditación de Centros, Servicios y Entidades de Servicios Sociales.

Logroño, 14 de mayo de 2014

Fdo. **Diego Latorre Martínez**. Jefe de Servicio de Prestaciones Sociales. Fdo. **Carmen Corral Miguel**. Directora General de Servicios Sociales.

Este documento se ha almacenado en el repositorio de documentos electrónicos del Gobierno de La Rioja con código seguro de verificación SQ7PYPWGD03WWV9 Dirección de verificación: < http://www.larioja.org/verificacion > . El documento consta de un total de 21 página(s).