



Nº 1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE ALARMAS TÉCNICAS POR FALLO DE TENSIÓN ELÉCTRICA

1 VALORACIÓN INICIAL DE LA INCIDENCIA

2 ACTUACIONES TRAS LA VALORACIÓN

Correspondencia con las consultas 1 y 2: "Dos o más alarmas por fallo de tensión eléctrica (L) en un intervalo inferior a 9 horas desde un terminal VT, TAP, GUARDA, LIFELINE 1000-2000-3000" y "Dos o más alarmas por fallo tensión eléctrica (L) en un intervalo inferior a 17 horas, salvo que tengan registrada en el mismo periodo una alarma por retorno de red (V) desde un terminal LIFELINE 4000 ó 4000+"

¿Misma incidencia en otros terminales de la misma zona?	SI																	1 (***)				
	NO	Comprobar la situación de titular y beneficiarios	Hay usuarios en domicilio	Llamar al domicilio e informar (*)	Contestan	Informar de alarmas registradas por corte de luz e indagar su origen	No se puede precisar magnitud del corte de luz				1		2				3					
							Quien contesta comunica usuarios ausentes				1	2	3				4					
							No hay luz en domicilio, pero SI en los de vecin@s	Solicitar revisar plomos o interruptores de la instalacion electrica	Se soluciona								1					
									Se soluciona, pero informan de frecuentes problemas con la luz					1			2					
									No se soluciona	Avería instalación eléctrica domicilio			1		2			3				
										No puede-n colocar interruptores en posicion correcta		1						2				
							El corte afecta sólo al terminal,	Solicitar revisar o desenchufar / enchufar terminal	Se soluciona									1				
									No se soluciona	Comprobar enchufe pared	Problema en enchufe			1			2 (****)		3			
											Problema en terminal			1			2	3	4			
											No se puede precisar			1			2	3	4			
									El corte afecta al edificio, zona...				1		2				3			
							No contestan	Llamar a contactos (*)	Contestan			(Seguir flecha para llegar a actuaciones en filas superiores)										
									No contestan							1				2		
Los usuarios están fuera del domicilio														1			2					

(*) En el caso de que no la valoración se inicie en un horario inadecuado para llamar, mantenerla pendiente y continuar en horario en el que podamos ser atendidos sin molestar.

(**) Cuando se ha podido hablar con alguien en relación a la incidencia, se reflejará SIEMPRE al final del informe su nombre y/o la relación que guarda con el servicio o con la persona titular del mismo.

(***) Se enviará un correo electrónico a la persona Responsable Provincial indicando la zona donde se ha detectado un corte eléctrico que ha afectado a varios-as usuarios-as.

(****) Es posible que no se trate de una avería que corresponde a CRE porque dependerá de quién instaló el enchufe al que está conectado el terminal. Desde el ámbito se interpretará si es avería o incidencia.

Revisado por: Comisión de TeleAsistencia Fecha: 15-09-2008

Aprobado por: Responsable Nacional APD Fecha: 01-12-2008

Versión Núm.: 1

Nº 2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE ALARMAS TÉCNICAS POR BATERÍA BAJA DE TERMINAL																		
1 VALORACIÓN INICIAL DE LA INCIDENCIA							2 ACTUACIONES TRAS LA VALORACIÓN											
Correspondencia con las consultas 3 y 4: "Dos o más alarmas por batería baja del terminal (U) en un intervalo inferior a 25 horas desde un teminal CARESSE I, II y CARETECH" y justo 20 alarmas de los tipos L, U, V o W desde el inicio de la ausencia del titular desde cualquier terminal (TODOS LOS MODELOS).							Movilizar a contacto	Advertir posible NOP	Abrir ausencia	Enviar incidencia a RP	Enviar avería a RP	Abrir Ag. avería urgente	Rellenar informe (FIN)					
¿Registrada alguna alarma por fallo de tensión eléctrica (L) en las últimas 24 horas?	SI	Comprobar la situación de titular y beneficiarios	Hay usuarios en domicilio	Llamar al domicilio e informar (*)	Contestan	Informar de alarmas registradas por batería baja del terminal e indagar si tienen o han tenido cortes de luz en el domicilio		No se puede precisar si ha habido o no cortes de luz previos						2				
								Quien contesta comunica usuarios ausentes						3				
						Confirmar corte de luz que afecta sólo al terminal	Solicitar revisar o desenchufar / enchufar terminal	Se soluciona								1		
								No se soluciona	Comprobar enchufe pared	Problema en enchufe				1			2	
										Problema en terminal				1	2	3		
										No se puede precisar					1	2	3	
						Confirmar corte de luz que afecta al domicilio, edificio, zona...						1				2		
						No contestan	Llamar a contactos (*)	Contestan						(Seguir flecha para llegar a actuaciones en filas superiores)				
								No contestan									1	
						Los usuarios están fuera del domicilio											1	
	NO (se supone pues que el origen de la alarma técnica es una avería en la batería interna del terminal)												1			2		

(*) En el caso de que no la valoración se inicie en un horario inadecuado para llamar, mantenerla pendiente y continuar en horario en el que podamos ser atendidos sin molestar.

(**) Cuando se ha podido hablar con alguien en relación a la incidencia, se reflejará SIEMPRE al final del informe su nombre y/o la relación que guarda con el servicio o con la persona titular del mismo.

Revisado por: Comisión de TeleAsistencia Fecha: 15-09-2008

Aprobado por: Responsable Nacional APD Fecha: 01-12-2008

Versión Núm.: 1

Nº 3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE ALARMAS TÉCNICAS FUERA DE LOS PARÁMETROS NORMALES DE FUNCIONAMIENTO										
1 VALORACIÓN INICIAL DE LA INCIDENCIA				2 ACTUACIONES TRAS LA VALORACIÓN						
Correspondencia con las consultas 5 y 6: "Justo 20 alarmas de los tipos L, U, V o W desde el inicio de la ausencia del titular desde cualquier terminal (TODOS LOS MODELOS)" y "Una o más alarmas de los tipos "X" / "Y" en un intervalo inferior a 24 horas (para que reprogramen eliminando la función de detección automática cobertura UCR desde un terminal CARESSE I ó II".				Movilizar a contacto	Advertir posible NOP	Abrir ausencia	Enviar incidencia a RP	Enviar avería a RP	Abrir Ag. avería urgente	Rellenar informe (FIN)
No hay valoración desde el Centro (se pasa directamente al apartado de actuaciones)							1			2

Revisado por: Comisión de TeleAsistencia

Fecha: 15-09-2008

Aprobado por: Responsable Nacional APD

Fecha: 01-12-2008

Versión Núm.: 1

Nº 4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE ALARMAS TÉCNICAS POR <u>B</u> ATERÍA <u>B</u> AJA <u>U</u> CR								
1 VALORACIÓN INICIAL DE LA INCIDENCIA			2 ACTUACIONES TRAS LA VALORACIÓN					
Correspondencia con la consulta 7: "Una alarma o más por batería baja UCR (M) en las últimas 24 horas desde cualquier terminal (TODOS LOS MODELOS)".			Movilizar a contacto	Advertir posible NOP	Abrir ausencia	Enviar incidencia a RP	Enviar avería a RP	Abrir Ag. avería urgente
Comprobar que la alarma ha sido técnica (automática, transparente para el usuario)	Actuaciones ante alarmas técnicas por Batería Baja UCR						1	2

Revisado por: Comisión de TeleAsistencia Fecha: 15-09-2008

Aprobado por: Responsable Nacional APD Fecha: 01-12-2008

Versión Núm.: 1

Nº 5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE ALARMAS TÉCNICAS REPETIDAS											
1 VALORACIÓN INICIAL DE LA INCIDENCIA				2 ACTUACIONES TRAS LA VALORACIÓN							
Correspondencia con la consulta 8: "Más de ocho alarmas del tipo que sea (se incluyen todos los tipos por lo tanto) en un intervalo inferior a una hora desde cualquier teminal (TODOS LOS MODELOS)".				Movilizar a contacto	Advertir posible NOP	Abrir ausencia	Enviar incidencia a RP	Enviar avería a RP	Abrir Ag. avería urgente	Rellenar informe (FIN)	
Valorar si las alarmas han sido técnicas (automáticas, transparentes para el usuario) o son pulsaciones (ha habido comunicación por voz)	Al menos 5 fueron TÉCNICAS	Llamar al usuario o a sus contactos en el caso de que no sea posible comunicar e informar de avería o mal funcionamiento (*)	Solicitar desconexión inmediata del terminal					1	2	3	
	Al menos 5 fueron PULSACIONES						1			2	

(*) En el caso de que no la valoración se inicie en un horario inadecuado para llamar, mantenerla pendiente y continuar en horario en el que podamos ser atendidos sin molestar.

(**) Cuando se ha podido hablar con alguien en relación a la incidencia, se reflejará SIEMPRE al final del informe su nombre y/o la relación que guarda con el servicio o con la persona titular del mismo.

Consultas Alarmas Técnicas-PNC-Cruz Roja Española

Consulta Nº	Modelo-s de terminal-es	MOSTRARÁ EXPEDIENTES CON...	Y SE EJECUTARÁ AUTOMÁTICAMENTE					ACTUACIONES DEL CENTRO DE ATENCIÓN
			Cada hora	A las 07 AM	A las 15 PM	A las 23 PM	(*)	Ver protocolo de atención de alarmas técnicas...
1	VT, TAP, GUARDA, Premier, 1-2-3000	Dos o más alarmas por fallo de tensión eléctrica (L) en un intervalo inferior a 9 horas.		✓	✓	✓		Por Fallo de Tensión Eléctrica
2	4000 y 4000+	Dos o más alarmas por fallo tensión eléctrica (L) en un intervalo inferior a 17 h. salvo que tengan registrada en el mismo periodo una alarma por retorno de red (V).		✓	✓	✓		
3	Caresse I-II y Caretech	Dos o más alarmas por batería baja de terminal (U) en un intervalo inferior a 25 h.		✓	✓	✓		Por Batería Baja del Terminal
4	Sayphone y LL-400	Una alarma por batería baja del terminal (U) salvo que tengan registrada una alarma por retorno de red (V) en un intervalo inferior a 20 horas.		✓	✓	✓		
5	Todos	Justo 20 alarmas de los tipos L, U, V y W desde el inicio de la ausencia del titular.				✓		Fuera de los Parámetros Normales de funcionamiento
6	Caresse	Una o más alarmas X / Y en un intervalo inferior a 24 horas para que reprogramen eliminando detección cobertura UCR		✓	✓	✓		
7	Todos	Una alarma o más por batería baja UCR (M) en las últimas 24 horas.				✓		Por Batería Baja UCR
8	Todos	Más de ocho alarmas del tipo que sea (incluye todos los tipos por tanto) en un intervalo inferior a 1 hora	✓					Por Alarmas Técnicas Repetidas
9	Todos	Autotest (P) dentro de un periodo configurable por días (7 ó 15 días, por ejemplo)					✓	(*) Son consultas que se ejecutarán semanalmente desde la Oficina de Cruz Roja correspondiente -no desde el Centro de Atención- para detectar irregularidades en la programación y envío de las alarmas por autochequeo del sistema. No aplica protocolo de atención por lo tanto.
10	Todos	Más de 1 autotest (P) en un periodo configurable por días (7 días, por ejemplo)					✓	

Tabla de terminales en uso CRE y alarmas que emiten

Alarma	Código	4	9		2	*				
	Tipo	L	M (pulsación)	M (técnica)	P	U	V	W	X	Y
	Descripción	Fallo tensión eléctrica	Fallo batería UCR	Fallo batería UCR	Autotest	Batería baja terminal	Retorno de red eléctrica	Carga batería terminal completa	Pérdida cobertura UCR	Retorno cobertura UCR
Modelos de terminales	VT	Cada 4 h.	X		X					
	TAP	Cada 4 h.	X		X					
	PREMIER	Cada 4 h.	X		X					
	GUARDA	?			X					
	1000	Cada 4 h.	X		X	X				
	2000	Cada 4 h.	X		X	X				
	3000	Cada 4 h.	X		X	X				
	4000	Cada 8 h.	X		X	X	X			
	4000 +	Cada 8 h.	X	X	X	X	X			
	400	X	X	X	X	X	X			
	CARESSE I	X		X	X	X	X	X	X	X
	CARESSE II	X		X	X	X	X	X	X	X
	CARETECH	X	X		X	X	X			
	SAYPHONE	X		X	X	X	X			