

Informe de auditoría de la Carta de Servicios de TELEASISTENCIA.



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	Servicios de Teleasistencia			
Dirección	Avda. de Francia, 4 45071 Toledo			
Persona de contacto Responsable del SIG	Ana Rosa Muñoz Río-Pérez	Cargo	Jefe de Servicio	
	Teléfono	:925 287 003	Email	armunoz@jccm.es

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	Servicios de Teleasistencia	
		Dirección
Para	Servicios de Teleasistencia	Avda. de Francia, 4 45071 Toledo
Servicio prestado por:	Servicios de Teleasistencia	

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.	
Objetivos de la auditoria	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de cartas de servicios	

Fechas de la auditoria:	18 de diciembre de 2023		
Fechas de la auditoria cliente misterioso:			
Actividad realizada:	Seguimiento	Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación:
Fecha de certificación: 19.12.2008
Fecha de última evaluación: 19.12.2022

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	Ángel Vela	ICDQ
		1

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre:	Ana Rosa Muñoz Río-Pérez
	Jefe de Servicio

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

Para evaluar el servicio de TELEASISTENCIA, se ha realizado vía web una verificación de la disponibilidad y acceso a los requisitos de solicitud de alta del servicio donde se podido verificar:

Las instrucciones para la realización del trámite

Servicio de teleasistencia

Consejería de Bienestar Social
Código de procedimiento: 1002971

En plazo

Si deseas recibir alertas sobre actualización de este trámite (alertas, notificaciones, comunicaciones)...
Accede al Servicio de Alertas Informativas

Online
A través de esta Sede electrónica utilizando su certificado digital o Clave de firma

Presencial
A través de los siguientes lugares de presentación.

Tramitar

Para quien va dirigido el servicio, requisitos, plazos,...

- ✓ Objeto
- ✓ Destinatarios
- ✓ Requisitos
- ✓ Criterios
- ✓ Plazo de resolución
- ✓ Sentido del silencio
- ✓ Documentación a aportar
- ✓ Información adicional
- ✓ Marco legal

Solicitud que se ha de presentar

Modelos del trámite

 **Solicitud**
15/07/2020  320 KB

Se verifica el correcto funcionamiento de cada uno de los puntos y la facilidad de acceso.

El resto de los compromisos están relacionados con la prestación del servicio por lo que no se pueden verificar como cliente misterioso al no ser usuario.

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIOS

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS

Adecuación de estructura y Contenido: (corresponde a la carta publicada actualmente con fecha de resolución 27.12.2019 y valida por dos años)

Se prestan los siguientes servicios:

- - Instalación, puesta en funcionamiento, mantenimiento, reparación y, en su caso, sustitución de los terminales de teleasistencia fijos o móviles, garantizando su correcto funcionamiento.
- - Enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio.
- - Disponibilidad ininterrumpida del servicio, las 24 horas del día, todos los días del año.
- - Atención directa a la persona usuaria mediante respuesta inmediata adecuada a la necesidad presentada, bien movilizando recursos del entorno sociofamiliar, bien movilizando recursos propios de la entidad o de los servicios socio-sanitarios y de emergencia del territorio.
- - Gestión de agenda personalizada, recordando citas o gestiones, periódica o esporádicamente.
- - Seguimiento telefónico, salvo renuncia expresa del usuario, con periodicidad mensual mínima o con una periodicidad superior si así lo desea el usuario.
- - Seguimiento domiciliario periódico a las personas usuarias con escasos contactos sociales o con determinados perfiles de vulnerabilidad, siempre que lo deseen.
- - Control del regreso al domicilio de las personas usuarias que notifican ausencia del mismo.
- - Información sobre recursos sociales, sanitarios, eventos, campañas o cualquier otra información general de interés para las personas

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicios, es adecuada al objetivo de la carta de servicios.

Los datos de comunicación, tanto interna y externa es adecuada, se llama a la participación ciudadana y la descripción de las gestiones y trámites, son correctos y adecuados. La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicios de los Servicios de Teleasistencia se ajusta a la estructura marcada, incluyendo información sobre:

- El objeto de la carta de servicios
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Relación sobre los derechos y obligaciones
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos
- Los mecanismos de comunicación comunes a todos las áreas y departamentos
- Mecanismos para presentar quejas, felicitaciones, sugerencias o reclamaciones
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicios sobre las medidas de subsanación.

Medidas de subsanación: quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlos y la persona titular de la Viceconsejería de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia se pondrá en contacto con usted, en un plazo máximo de 10 días, para pedir disculpas y darle una explicación de lo sucedido. Seguimiento y evaluación: los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios se pueden consultar a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<https://www.jccm.es/>). Estos resultados son evaluados anualmente.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por los Servicios de Teleasistencia son 15 en total.

La definición de estos compromisos incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad semestral y anual.

Los resultados del 2022 los dos primeros trimestres del 2023 se encuentran expuestos en la página web, accesible a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<https://www.jccm.es/>). En este seguimiento se incluye el compromiso adquirido y el resultado, a continuación, se describen algunos ejemplos:

- Compromiso 2. Visita domiciliaria y elaboración de un PAP.
- Compromiso 4. Satisfacción de la personas usuarias.
- Compromiso 6. Reparación y sustitución gratuita de los equipos en caso de avería
- Compromiso 9. Gestión de la agenda de la persona usuaria
- Compromiso 11. Visita domiciliaria anual
- Compromiso 13. Información la persona usuaria al menos trimestralmente

Se considera que los compromisos, que recogen en esta carta de servicios, toman en cuenta el sentimiento de la población, son adecuados al servicio definido por el Servicio de Teleasistencia, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

- Carta muy bien descrita.
- Implicación del equipo.
- Normativa muy bien descrita.
- Descripción de la comunicación externa.
- Control adecuado a través de distintas herramientas.
- Trato muy amable, colectivo muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.
- El seguimiento de los datos de los indicadores de los compromisos, en los que se han establecidos valores de alarma con distintos colores en los valores.

ÁREAS DE MEJORA

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.

Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas a ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
Ana Rosa Muñoz Río-Pérez	SERVICIOS DE TELEASISTENCIA	Jefe de Servicio	X	X	X
Rodrigo del Cerro Fernández	SERVICIOS DE TELEASISTENCIA	Coordinador Regional de Valoración	X	X	X
Ángel Vela Comino	ICDQ	Auditor Jefe	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DCOUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS** a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	RENOVACIÓN
Fechas acordadas:			NOVIEMBRE 2024

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN (a)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado no conformidades		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
1	En el valor que se están expresando los datos del indicador 6 no es el que está definido para el indicador ya que se hace por usuarios que tienen restablecido el servicio en 48 y el dato se está dando en un valor medio en el que los usuarios han estado sin servicio	
2	En el valor del indicador 9, sería recomendable hacer un análisis de porque no se está haciendo el 100 % si es porque no se ha hecho la llamada o porque no se ha contactado con el usuario.	

^a Obs Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las cartas de servicios. Requieren propuesta de resolución
NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las cartas de servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.