

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	Jefa de Servicio
	Teléfono	925 24 74 29	Email

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

Criterios de la auditoría	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.		
Objetivos de la auditoría	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 auditoría:	25 de noviembre de 2024		
Fechas de la auditoría cliente misterioso:	18 de noviembre de 2024		
Actividad realizada:	Seguimiento	Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

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

COORDINADOR/TÉCNICO DEL SERVICIO		Cargo
Nombre:	Ana Rosa Muñoz Río-Pérez	Jefa 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 la Sede electrónica
mediante certificado digital o Clave
de firma

Presencial
A través de los siguientes lugares de
presentación.

Tramitar

Antes de empezar el trámite debes tener en cuenta

- 1**

Asegúrate de que cumples los plazos y requisitos

Antes de comenzar la tramitación online, asegúrate que estás dentro de los plazos establecidos y que cumples todos los requisitos para completar con éxito su tramitación, **requisitos técnicos** así como los requisitos administrativos. Sólo en caso de que el trámite cesado no figure en el catálogo, podrá emplear la solicitud genérica.
- 2**

Prepara la documentación necesaria

Antes de empezar, revisa qué documentación adicional debes aportar y procura disponer de ella en formato electrónico. En aquellos trámites que lo requieran podrás acreditar tu identidad mediante alguno de los **Sistemas de identificación y firma admitidos** y, dependiendo del trámite, también puede ser necesaria la firma electrónica mediante alguno de los
- 3**

Pago de tasas, en caso de que el trámite lo requiera

La cumplimentación del modelo se realiza en el programa que permitirá, bien la impresión del modelo 046 para su pago en entidad de crédito colaboradora, en cualquiera de las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, o bien su pago de forma electrónica.

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 persona usuaria.

En cuanto al acceso a la Carta de Servicios se ha podido verificar en la dirección <https://www.jccm.es/atencion-a-la-ciudadania/cartas-de-servicios/34128>

Se ha verificado el acceso al folleto divulgativo, por medio del siguiente enlace:

Para consultar su folleto divulgativo, pulsar aquí.

https://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/pdf/20240517/folleto_css_teleasistencia_2024_.pdf



Se ha verificado el acceso a los datos publicados de los indicadores relacionados con los compromisos.

Indicadores

Año 2023. Evaluación de compromisos

Descargar 0.82 MB



Año 2022. Evaluación de compromisos

Descargar 0.82 MB



Año 2021. Evaluación de compromisos

Descargar 1.20 MB



Año 2020. Evaluación de compromisos

Descargar 1.48 MB



Año 2019. Evaluación de compromisos

Descargar 1.08 MB



Año 2018. Evaluación de compromisos

Descargar 0.33 MB



Año 2017. Evaluación de compromisos

Descargar 0.86 MB



Año 2016. Evaluación de compromisos

Descargar 0.21 MB



Año 2015. Evaluación de compromisos

Descargar 0.33 MB



Año 2014. Evaluación de compromisos

Descargar 0.24 MB



Año 2013. Evaluación de compromisos

Descargar 0.12 MB



Segundo Semestre, año 2012. Evaluación de compromisos

Descargar 0.30 MB



Primer Semestre 2012

Descargar 0.02 MB



Segundo Semestre 2011

Descargar 0.06 MB



Primer Semestre 2011

Descargar 0.02 MB



Segundo semestre 2010

Descargar 0.02 MB

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, prorrogada con la resolución de 20.12.2023)

Se prestan los siguientes servicios:

- Instalación, mantenimiento, reparación y sustitución de los equipos de teleasistencia instalados en el domicilio o portados por las personas usuarias (terminales domiciliarios, unidades de control remoto, dispositivos de detección de riesgos, móviles, terminales adaptados, etc), garantizando su correcto funcionamiento.
- Valoración inicial y periódica de la persona y su entorno con el fin de personalizar el servicio mediante un plan de atención personalizada, que se actualizará periódicamente o cada vez que se tenga conocimiento de la variación de las circunstancias de la persona usuaria.
- Enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado.
- Atención disponible de manera permanente, mediante la comunicación interpersonal, bidireccional, las 24 horas del día, todos los días del año, entre la persona usuaria y el personal del Centro de Atención.
- Atención inmediata y adecuada ante situaciones de crisis o emergencia, o que, sin serlo, por su propia naturaleza imprevista requieran atención presencial o telefónica. En situaciones de crisis o emergencia se activará la atención de recursos públicos (112: bomberos, policía o sanitarios) y/o recursos sociales (familia o vecinos).
- Seguimiento, apoyo y evaluación de la situación de la persona, mediante la comunicación periódica, la visita domiciliaria y la gestión de agenda personalizada.
- Accesibilidad universal del servicio, garantizando la prestación del servicio a todas las personas que lo necesiten.
- Gestión de cita médica.
- Información de carácter preventivo y comunitario que contribuya a promover mayores niveles de seguridad, autonomía e integración en su entorno habitual.
- Programa de actividades para la promoción del envejecimiento activo. 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 pueden consultarse a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<https://www.jccm.es/>). Estos resultados son evaluados anualmente.

Definición 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.

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

Los resultados 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. A lo largo del ejercicio 2023 se han realizado 13.783 planes de atención personalizado (en adelante PAP). Tanto en el primer semestre como en el segundo semestre se ha cumplimentado el PAP en el 100% de los casos
- Compromiso 4. Satisfacción de la personas usuarias. : De las 8.950 encuestas realizadas en el 99,69% (8.922) se han obtenido una puntuación superior o igual a 4 sobre 5 en satisfacción con el proceso de instalación, siendo la distribución de este valor del 99,67% de los casos en el primer semestre y del 99,70% en el segundo semestre.
- Compromiso 6.Reparación y sustitución gratuita de los equipos en caso de avería. En el 100% de los casos se ha reestablecido el servicio en tiempo igual o inferior a 48 horas a lo largo del año 2023. El tiempo medio en la reparación y/o sustitución de los terminales desconectados en el periodo objeto de estudio, se sitúa en 22h 53 '16" , habiendo obtenido una media de 22h 34 '24" en el primer semestre y de 23h 12 '07" , en el segundo semestre.
- Compromiso 9. Gestión de la agenda de la persona usuaria En el periodo de tiempo objeto de análisis, se han realizado el 99,51% de las 6.944 agendas personalizadas programadas con la finalidad de recordar citas o gestiones a las personas usuarias. Estos datos anuales, ha supuesto alcanzar el 99,71% de las llamadas programadas con esta tipificación en el primer semestre y el 99,27% en el segundo semestre.
- Compromiso 11. Visita domiciliaria anual. : Para este ejercicio se planificó la realización de 2.214 visitas domiciliarias durante todo el año, de las cuales se han realizado el 73,87% (1.645) en el primer semestre y un 25,55% (569) en el segundo semestre, lo que ha supuesto alcanzar al finalizar el ejercicio el 99,42% del total.
- Compromiso 13. Información la persona usuaria al menos trimestralmente. En este ejercicio, en el primer semestre se realizaron este tipo de llamadas informativas al 95,01% (57.358) del promedio de personas usuarias activas, en al menos dos ocasiones, y en el segundo semestre, el 97,20% (60.312) de las personas usuarias las recibieron cuatro o más veces.-

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	Jefa 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 DOCUMENTO 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 DÍAS** a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

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

AUDITORÍA 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 AUDITORÍAS 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.

AUDITORÍAS 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	NOVIEMBRE 2025	NOVIEMBRE 2026

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



6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA 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
	Se debería analizar la distribución de las personas usuarias que están respondiendo la encuesta, para valorar la representación de las respuestas en función al menos de las zonas geográficas, es decir, capital de provincia, municipios en función del número de habitantes, etc...	



Documento Verificable en www.jccm.es mediante
 Código Seguro de Verificación (CSV): F5B1F5652BAFF96FC956F3

^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.