



Castilla-La Mancha

Consejería de Bienestar Social

Viceconsejería de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia

Avenida de Francia, 4 - 45071 Toledo

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD.

CARTA DE SERVICIO TELEASISTENCIA

Año 2025



SERVICIO PÚBLICO DE
TELEASISTENCIA

CONTENIDO

1. OBJETO. NORMA DE CALIDAD DE REFERENCIA.....	3
2. DATOS INFORMATIVOS.....	3
3. EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD	5

1. OBJETO. NORMA DE CALIDAD DE REFERENCIA

El objeto del presente informe es dar a conocer los resultados obtenidos tras la evaluación de los compromisos de la Carta de Servicios de Teleasistencia, su correcta aplicación, implantación y el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos en dicha carta, respecto a la norma de referencia: UNE 93200: 2008.

2. DATOS INFORMATIVOS

La primera edición de la carta de servicios fue aprobada por Resolución de 15/12/2005. Tenía por objeto informar a las personas usuarias de los servicios que se prestaban, los compromisos que asumía la Administración y de las garantías en caso de incumplimiento de los mismos.

Posteriormente se establece la norma reguladora sobre Carta de Servicios de Teleasistencia, Norma UNE 93200:2008, dentro de los sistemas certificados de calidad, siendo certificada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (en adelante, AENOR) el **19/12/2008** con el nº **A58/000056**.

La segunda edición de la Carta de Servicios fue aprobada por Resolución de 04/11/2009, que amplía su objetivo inicial de información a los usuarios/as, convirtiéndose en una herramienta interna de mejora en la gestión del servicio que se presta. Fue auditada por AENOR el 15/12/2009 con resultado de conforme con respecto a la norma de aplicación, desde entonces la Carta es auditada anualmente.

Ante los nuevos requerimientos que se establecieron en la prestación de Teleasistencia para mejorar la atención de las personas usuarias, se hizo necesaria la actualización de la citada versión de la Carta de Servicios, realizándose la **tercera edición, aprobada por Resolución de 16/11/2011, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales.**

Con fecha **05/12/2012**, **AENOR la declara conforme** a la UNE 93200:2008, manteniendo vigente el certificado de calidad, tras comprobar el sistema de calidad aplicado para su prestación por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

La Carta de Servicios de Teleasistencia vuelve a modificarse a principios de 2014 (**Resolución de 21/01/2014, publicada en el DOCM de 27/01/2014**), con el fin de ajustar algunos indicadores a las modificaciones del servicio de teleasistencia contempladas en el nuevo contrato.

La siguiente modificación de la Carta de Servicios de Teleasistencia se publica en septiembre de 2016 (**Resolución de 15/09/2016, publicada en el DOCM de 21/09/2016**) aunque las modificaciones introducidas se aplican desde el año 2017. Mediante Resolución de 01/10/2018 (DOCM nº 197, 08/10/2018) se prorroga la vigencia de la actual Carta durante un año más.

El 8 de enero de 2020 se publicó la **Resolución de 27/12/2019 (DOCM nº 4 de 8/01/2023)**, de la Viceconsejería de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia, por la que se aprueba la Carta de Servicios de Teleasistencia. Posteriormente se publica la **Resolución de 29/12/2021 (DOCM nº 5 de 10/01/2022)**, la **Resolución de 21/12/2022 (DOCM nº 6 de 10/01/2023)**, la **Resolución de 20/12/2023 (DOCM nº 7 de 10/01/2025)**, de la Viceconsejería de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia por la que se **prorrogan el periodo de validez de la carta de servicios de teleasistencia por periodo de un año**.

El pasado 27/12/2025 se publicó la **Resolución de 13/12/2025 (DOCM nº 250)** de la Viceconsejería de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia por la que se actualiza la Carta de Servicio de Teleasistencia, es esta norma la que rige los compromisos actuales.

Se trata de un importante avance ya que se exigen estándares más rigurosos de cumplimiento de los indicadores ya existentes y se añaden nuevos compromisos de calidad. Estos nuevos compromisos reflejan la consolidación del servicio de teleasistencia avanzada desde un modelo de atención personalizada.

La auditoría anual es realizada este año por ICDQ Spain por ser una entidad externa independiente y acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación, conforme a los criterios recogidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17021:2006.

3. EVALUACIÓN COMPROMISOS DE CALIDAD

La evaluación de este año 2025 se refiere al periodo enero-diciembre.

COMPROMISO 1

Instalación ordinaria del terminal en un plazo máximo de 10 días desde el momento en que reciba la notificación de la Consejería de Bienestar Social a la entidad prestataria del servicio.

INDICADOR: Instalaciones ordinarias realizadas en plazo.

- ESTÁNDAR: 100% de instalaciones realizadas en plazo
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de instalaciones realizadas en plazo respecto al total de instalaciones.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: Entre enero y diciembre de 2025 el número de instalaciones realizadas en la región fue de **11.855**.

Las instalaciones se han producido dentro de los 10 días naturales tanto en el primer como el segundo semestre en el 100% de los casos.

El tiempo medio de realización de las instalaciones ordinarias en el año ha sido de **5,25 días**, siendo el compromiso de 10 días máximo. En el primer semestre se ha obtenido una media de **5,41 días** y en el segundo semestre, de **5,09 días**, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

COMPROMISO 2

Reparación o sustitución gratuita, en su caso, en un plazo no superior a 48 horas de los terminales averiados que afectan a la continuidad del servicio por desconexión.

INDICADOR: Restablecimiento del servicio antes de 48 horas, en el supuesto de avería de los terminales

- ESTÁNDAR: En el 100% de los casos, se restablecerá el servicio en tiempo igual o inferior a 48 horas.

- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de averías subsanadas en plazo, respecto al total de averías por desconexión
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: En el **100%** de los casos se ha reestablecido el servicio en tiempo igual o inferior a 48 horas a lo largo del año 2025. El tiempo medio en la reparación y/o sustitución de los terminales desconectados en el periodo objeto de estudio, se sitúa en **24h 04'39''**, habiendo obtenido una media de **25h 16'27''** en el primer semestre y de **22h 52'51''**, en el segundo semestre, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

COMPROMISO 3

Visita domiciliaria y elaboración del programa individual de teleasistencia (PIT) en el plazo máximo de 10 días desde la notificación de la Consejería de Bienestar Social a la entidad prestataria del servicio.

INDICADOR: Nuevas personas usuarias con PIT en plazo.

- ESTÁNDAR: 100% de las personas recién incorporadas al servicio disponen de PIT antes de 10 días desde la derivación del alta.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de personas usuarias de nueva incorporación con PIT en 10 días, respecto al total de nuevas personas usuarias.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: A lo largo del ejercicio 2025 se han realizado **16.654** programas individuales de teleasistencia (en adelante PIT).

En el **100%** de los casos se han realizado los 16.654 programas individuales de teleasistencia. En el primer semestre se han realizado 8.768 programas individuales de teleasistencia en el segundo semestre 7.886, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

COMPROMISO 4

Prestación ininterrumpida del servicio, aún en caso de avería, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.

INDICADOR: Realización de al menos una comprobación semestral con otras centrales

- ESTÁNDAR: El **100%** de comprobaciones realizadas
- FORMA DE CÁLCULO: Número de pruebas preventivas positivas realizadas con otras centrales, de las dos mínimas previstas.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: A lo largo de este año, se han realizado un total de **dos desvíos programados** en fechas 06/02/2025 y 10/09/2025, habiéndose producido un desvío en cada semestre, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

COMPROMISO 5

Atención directa a la persona usuaria del servicio con derivación inmediata a los recursos adecuados según la necesidad presentada

INDICADOR: Tiempo medio entre llamada de emergencia y derivación realizada, según necesidad

- ESTÁNDAR: En el 100% de los casos se realiza derivación antes de 10 minutos.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de derivaciones realizadas que no superan los 10 minutos, con respecto del total de llamadas de emergencias
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: La derivación a recursos se ha realizado en el **100%** de las emergencias que lo han requerido, se ha gestionado en un tiempo medio 2 minutos y 21 segundos a lo largo de todo el periodo. En el primer semestre se gestionaron en **3 minutos y 14 segundos** y en el segundo semestre **1 minuto y 29 segundos**, no superando en ningún mes los 10 minutos tanto en recursos propios como especializados (estándar establecido), por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

COMPROMISO 6

Satisfacción de las personas usuarias del servicio con la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio

INDICADOR: - Personas usuarias satisfechas en cuanto a la enseñanza de uso y funcionamiento del equipo

- ESTÁNDAR: El 95%, mínimo, de las nuevas personas usuarias expresan satisfacción en la encuesta realizada a los 5 días de la instalación.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de encuestas con una puntuación igual o superior a 4 sobre 5, respecto al total de encuestas realizadas.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: De las **11.141** encuestas realizadas en el **99,75%** (11.120) 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 **99,76%** de los casos en el primer semestre y del **99,87%** en el segundo semestre, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

COPROMISO 7

Seguimiento telefónico en aplicación del modelo de atención personalizado y del nivel en el que se encuentra la persona.

INDICADOR: Llamadas telefónicas de seguimiento realizadas a cada nivel de servicio.

- ESTÁNDAR: 100% de las llamadas de seguimiento realizadas cada mes en cada nivel.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de llamadas de seguimiento realizadas con respecto al total de llamadas previsto según planificación.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: Según el nivel personalizado del servicio, se han realizado el **100%** de las llamadas programadas a lo largo del ejercicio tanto en el primer semestre como en el segundo semestre.

Las llamadas anuales realizadas han sido **626.306**, siendo **292.513** las realizadas durante el primer semestre y **333.793** durante el segundo semestre, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

COMPROMISO 8

Seguimiento domiciliario anual en aplicación del modelo de atención personalizado y del nivel en el que se encuentra la persona.

INDICADOR: Visitas domiciliarias realizadas en plazo, según la periodicidad prevista (12 meses)

- ESTÁNDAR: El 100% de visitas realizadas en plazo sobre el total de las previstas.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de visitas realizadas sobre el total previsto según planificación.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: Se han realizado un total de 17.112 visitas domiciliarias, de las cuales 8.430 visitas se han producido en el primer semestre y 8.682 se han producido en el segundo semestre. Hay un total de 514 visitas (lo que supone un 2,9% del total) que no se han producido a petición de la persona usuaria quedando registradas como incidencias. Por lo tanto, se cumple el compromiso y el estándar del **100%** de las visitas realizadas.

COMPROMISO 9

Accesibilidad del servicio: Adaptaciones realizadas a personas con discapacidad o limitaciones mediante adaptaciones, modificaciones o alternativas para el uso de la tecnología, para el acceso a la información o para la comunicación.

INDICADOR: Personas usuarias que disponen de adaptaciones para el uso de la tecnología para el acceso a información o para la comunicación

- ESTÁNDAR: El 95% de las personas que requieren adaptaciones reciben propuesta de medidas de accesibilidad para ser usuarias del servicio.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de personas susceptibles de medidas de accesibilidad que reciben propuesta con respecto al total de personas con dichas limitaciones.
- PERIODICIDAD: Semestral
- VALOR ALCANZADO: Dentro del modelo de atención personalizada el **100%** de las personas valoradas que presentan limitaciones o discapacidad han obtenido propuesta, en ambos semestres, de incorporar medidas de accesibilidad, por lo que se cumple el compromiso y el estándar. De estas personas, el **97%** han aceptado la medida propuesta de adaptación del servicio. En el primer semestre se han realizado un total de 1.298 adaptaciones y en el segundo semestre 1.452, lo que supone un total de 2.750 adaptaciones, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

COMPROMISO 10

Satisfacción de las personas usuarias con los dispositivos periféricos instalados.

INDICADOR: Personas usuarias que tienen instalado algún dispositivo periférico.

- ESTÁNDAR: El 90% de las personas usuarias expresan su satisfacción con los dispositivos periféricos instalados en el Intervalo de 6 a 12 meses.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de personas usuarias encuestadas a las que se instala un dispositivo periférico obtiene una puntuación igual o superior a 4 sobre 5.
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: De las 1.208 encuestas realizadas, en el **98%** de los casos el grado de satisfacción de las personas usuarias **es de 4 o 5 puntos**, lo que se traduce en 1.182 encuestas con este resultado, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

COMPROMISO 11

Satisfacción de las personas participantes en los programas específicos referenciados en el apartado 5.I de la resolución vigente.

INDICADOR: Personas usuarias participantes en los programas.

- ESTÁNDAR: El 90% de las personas usuarias expresan su satisfacción en la atención y participación de estos programas.
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de personas usuarias encuestadas que obtienen una puntuación igual o superior a 4 sobre 5.
- PERIODICIDAD: Anual
- VALOR ALCANZADO: De las 7.292 encuestas realizadas, en el **99,70%** de los casos el grado de satisfacción de las personas usuarias **es de 4 o 5 puntos**, lo que se traduce en 7.269 encuestas con este resultado, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

COMPROMISO 12

Satisfacción general de los usuarios con el servicio de Teleasistencia que se les presta

INDICADOR: Personas encuestadas que muestran su satisfacción con el servicio de teleasistencia.

- ESTÁNDAR: 95% de las personas usuarias expresan su satisfacción en la encuesta de satisfacción externa anual
- FORMA DE CÁLCULO: Porcentaje de personas usuarias encuestadas que dan al servicio una puntuación igual o superior a 4, sobre un total de 5
- PERIODICIDAD: Anual.
- VALOR ALCANZADO: La encuesta externa de satisfacción arrojó una puntuación global de satisfacción de 4,7 puntos sobre 5; este resultado se sitúa en la zona de satisfacción muy alta. El **97%** de los encuestados puntuó su satisfacción global con el servicio **con al menos 4 puntos**, por lo que se cumple el compromiso y el estándar.

La encuesta externa de satisfacción de las personas usuarias con el servicio público de Teleasistencia de 2025 se realizó por parte de una entidad externa durante el mes de noviembre de 2025. La encuesta se realizó a 660 personas que respondieron satisfactoriamente. Dicha encuesta está disponible para su descarga.

Entre el 1 y el 31 de diciembre 2025 se han recibido 91 consultas entre propiamente dudas y consultas vinculadas con requisitos, informaciones de carácter general, etcétera y en otros casos agradecimientos, realizados a través del correo teleasistencia@jccm.es. Ninguna de estas ha llegado a niveles de reclamación o denuncia.

Toledo, 29 de enero de 2.026