

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	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 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:	27 de noviembre de 2025		
Fechas de la auditoría cliente misterioso:	18 de septiembre de 2025 y 21 de noviembre de 2025		
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

18.09.2025 y 21.11.2025

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

Tramitar

Presencial

A través de los siguientes lugares de presentación.

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 deseado 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 Teleasistencia
14/11/2025 70 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/20250206/c.s._teleasistencia_5.pdf

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

Indicadores

 Año 2024. Evaluación de compromisos ↓ Descargar 0.76 MB	 Año 2023. Evaluación de compromisos ↓ Descargar 0.80 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	 Primer Semestre 2010 ↓ Descargar 0.02 MB	 2009 ↓ Descargar 0.02 MB	 2008 ↓ 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: (La versión inicial de esta carta de servicios es de 2005, siendo objeto de prórrogas y revisiones. La versión actual fue publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha del 27/12/2024)

Se prestan los siguientes servicios:

- a) Instalación ordinaria de los equipos de teleasistencia instalados en el domicilio o portados por las personas usuarias.
- b) Mantenimiento, reparación y sustitución de los equipos de teleasistencia instalados en el domicilio o portados por las personas usuarias.
- c) Valoración inicial de la persona usuaria y su entorno con el fin de personalizar el servicio mediante un programa individual de teleasistencia para todas las personas usuarias, así como su revalorización continua y dinámica.
- d) 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 (en adelante, CA)
- e) 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 activarán la atención de recursos públicos (112: bomberos policía, sanitarios) y/o recursos del entorno comunitario (familia, vecinos).
- f) Información sobre los equipos, proporcionada a las personas usuarias según la modalidad por la que muestren preferencia: escrita en formato impreso legible, disponible en braille y escrita en formato electrónico accesible.
- g) Seguimiento, apoyo y evaluación de la situación de la persona usuaria, mediante la comunicación periódica (incluyendo comunicaciones de control de ausencia domiciliaria de las personas usuarias), la visita domiciliaria inicial o de seguimiento, la gestión de agenda personalizada, resolución de dudas en relación con la prestación del servicio o aquellas otras prestaciones que se incluyan en función de su programa individual de teleasistencia.
- h) Información de carácter preventivo y comunitario que contribuya a promover mayores niveles de seguridad, autonomía e integración en su entorno habitual.
- i) Gestión de cita médica, recordatorio de medicación y otras citas sanitarias.
- j) Detección, atención y seguimiento de situaciones de riesgo mediante dispositivos avanzados, instalados en el domicilio o portados por la propia persona usuaria.
- k) Programa de teleasistencia móvil mediante geolocalización dirigido a personas usuarias que se encuentren fuera de su domicilio, que tengan por objeto incrementar su seguridad y prevenir posibles situaciones de riesgo o peligro.

- l) Programas específicos que aborden la participación comunitaria a través del envejecimiento activo o presten atención a situaciones de especial vulnerabilidad, tales como apoyo a personas cuidadoras con grado de dependencia, detección y prevención del deterioro cognitivo o detección de malos tratos. 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:

- Datos identificativos
- Objetivos y fines
- Marco legal.
- Derechos y obligaciones de las personas usuarias.
- Servicios que se ofrecen
- Compromisos mínimos de calidad cuantificables y fácilmente invocables por las personas usuarias
- Los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios llevan asociados indicadores que permiten medir el grado de cumplimiento de los mismos
- Formas de participación de las personas usuarias.
- Formas de presentación de consultas, quejas o sugerencias sobre el servicio prestado
- Formas de difusión de la carta.
- Medidas de subsanación o garantía
- Fecha de inicio y periodo de vigencia de la Carta.
- Formas de acceso a la información.
- Régimen económico

Medidas de subsanación: Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos, 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. Asimismo, habilitará la medida correctora que proceda con objeto de subsanar las deficiencias aparecidas en la prestación del servicio y difundirá el grado de cumplimiento de los compromisos a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

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 2024 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:

- 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 la empresa prestataria del servicio.
Instalaciones ordinarias realizadas en plazo. **Estándar** 98% mínimo de instalaciones realizadas en plazo. Porcentaje de instalaciones realizadas en plazo respecto al total de instalaciones. **Valor final** 100%
Compromiso nº 1 en la renovación de la carta de fecha 27/12/2024
- Compromiso 2 Visita domiciliaria y elaboración del Plan de Atención Personalizada (PAP) en el plazo máximo de 10 días desde la notificación de la Consejería de Bienestar Social a la entidad prestataria del servicio
Nuevas personas usuarias con PAP en plazo. **Estándar:** 98% de las personas recién incorporadas al servicio disponen de PAP antes de 10 días desde la derivación del alta. Porcentaje de personas usuarias de nueva incorporación con PAP en 10 días, respecto al total de nuevas personas usuarias. **Valor final** 95 % se abre no conformidad para analizar la variación en los datos y tomar acciones
Compromiso nº 3 en la renovación de la carta de fecha 27/12/2024
- Compromiso 3 Actualización del PAP de cada persona usuaria mediante su revisión periódica, como mínimo anual.
Personas usuarias valoradas con PAP en visita de equipo de coordinación de zona a lo largo del periodo. **Estándar:** 95% de las personas usuarias previstas disponen de PAP actualizado Porcentaje de personas con PAP actualizado sobre el total de personas usuarias que habían previsto visitar en el periodo. **Valor final** 100 %
Este Compromiso se elimina en la renovación de la carta de fecha 27/12/2024
- Compromiso 4 Satisfacción de las personas usuarias del servicio con la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio
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 encuesta a los 5 días de la instalación. Porcentaje de encuestas con una puntuación igual o superior a 4 sobre 5, respecto al total de encuestas realizadas. **Valor final** 99,75 %
- Compromiso nº 6 en la renovación de la carta de fecha 27/12/2024
COMPROMISO 5 Se garantiza la fiabilidad de la tecnología y el buen funcionamiento de los terminales.
Terminales con problemas de conexión con el centro de atención **Estándar** Igual o inferior al 2% de los terminales. Porcentaje de terminales con avería por desconexión respecto al total de terminales activos **Valor final** 0,86 %
Este Compromiso se elimina en la renovación de la carta de fecha 27/12/2024
- COMPROMISO 6 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.
Restablecimiento del servicio antes de 48 horas, en el supuesto de avería de los terminales **Estándar** En el 98% de los casos, se restablecerá el servicio en tiempo igual o inferior a 48 horas. Porcentaje de averías subsanadas en plazo, respecto al total de averías por desconexión **Valor final** 100%
Compromiso nº 2 en la renovación de la carta de fecha 27/12/2024
- Compromiso 7 Prestación ininterrumpida del servicio aún en caso de avería, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.
Realización de al menos una comprobación semestral con otras centrales **Estándar** El 100% de comprobaciones realizadas Número de pruebas preventivas positivas realizadas con otras centrales, de las dos mínimas previstas. **Valor final** 100%
Compromiso nº 4 en la renovación de la carta de fecha 27/12/2024
- Compromiso 8 Atención directa a la persona usuaria del servicio con derivación inmediata a los recursos adecuados según la necesidad presentada
Tiempo medio entre llamada de emergencia y derivación realizada, según necesidad **Estándar** En el 98% de los casos se realiza derivación antes de 10 minutos. Porcentaje de derivaciones realizadas que no superan los 10 minutos, con respecto del total de llamadas de emergencias **Valor final** 100%

- Compromiso nº 5 en la renovación de la carta de fecha 27/12/2024
- Compromiso 9 Gestión de la agenda personalizada de la persona usuaria del servicio, recordando citas o gestiones, periódica o esporádicamente. Llamadas telefónicas de seguimiento realizadas a las personas usuarias con agenda. Estándar 98 %de las llamadas realizadas a personas usuarias con agenda. Porcentaje de llamadas realizadas con respecto al total de llamadas a realizar. Valor final 99,27
Este Compromiso se elimina en la renovación de la carta de fecha 27/12/2024
- Compromiso 10 Seguimiento telefónico , según el nivel personalizado del servicio (básico, medio, alto o alto riesgo) Llamadas telefónicas de seguimiento realizadas a cada nivel de servicio. Estándar 98% de las llamadas de seguimiento realizadas cada mes en cada nivel. Porcentaje de llamadas de seguimiento realizadas con respecto al total de llamadas mensuales a realizar a cada nivel. Valor final 99,94
Compromiso nº 7 en la renovación de la carta de fecha 27/12/2024
- Compromiso 11 Seguimiento domiciliario anual
Visitas domiciliarias realizadas en plazo, según la periodicidad prevista (12 meses) Estándar El 95% de visitas realizadas en plazo sobre el total de las previstas. Porcentaje de visitas realizadas sobre el total previsto según planificación. Valor final 92,70 se ha abierto acción correctiva para de análisis de las causas y la toma de acciones
Compromiso nº 8 en la renovación de la carta de fecha 27/12/2024
- Compromiso 12 Accesibilidad del servicio: Adaptaciones realizadas a personas con discapacidad o con importantes limitaciones
Personas usuarias que disponen de adaptaciones para el uso de la tecnología para el acceso a información o para la comunicación Estándar El 90% de las personas que requieren adaptaciones reciben propuesta de medidas de accesibilidad para ser usuarias del servicio. Porcentaje de personas con discapacidad o limitaciones con propuesta de medidas de accesibilidad, respecto al total de personas con discapacidad o limitaciones. Valor final 100%
Compromiso nº 9 en la renovación de la carta de fecha 27/12/2024
- Compromiso 13 Información a la persona usuaria, al menos trimestralmente sobre recursos sociales o sanitarios, eventos, campañas o cualquier otra información general de interés.
Personas usuarias que reciben información al menos 4 veces al año Estándar El 95% de las personas usuarias reciben, al menos, 4 informaciones al año. Porcentaje de personas usuarias que reciben 4 informaciones anuales sobre el total de personas usuarias del servicio. Valor final 95,77
Este Compromiso se elimina en la renovación de la carta de fecha 27/12/2024
- Compromiso 14 Satisfacción de las personas participantes en actividades presenciales grupales de envejecimiento activo
Personas encuestadas que muestran su satisfacción con la actividad desarrollada Estándar El 95% de las personas participantes muestran su satisfacción con la actividad en la que han participado. Porcentaje de participación que puntúa la actividad igual o superior a 4 sobre un total de 5. Valor final 99,77
Compromiso nº 11 en la renovación de la carta de fecha 27/12/2024
- Compromiso 15 Satisfacción general de los usuarios con el servicio de Teleasistencia que se les presta
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 Porcentaje de personas usuarias encuestadas que dan al servicio una puntuación igual o superior a 4, sobre un total de 5 Valor final 95%
Compromiso nº 12 en la renovación de la carta de fecha 27/12/2024

Nuevos compromisos de la carta de Servicios según la renovación de fecha 27/12/2024

- Compromiso 1. Instalación ordinaria del terminal en el domicilio en el plazo máximo de 10 días desde la notificación de la Consejería de Bienestar Social a la entidad prestataria del servicio
Instalaciones ordinarias realizadas en plazo. El 100% de las instalaciones ordinarias se realiza en plazo. 1. Estándar Porcentaje de instalaciones ordinarias realizadas en plazo respecto al total de instalaciones Valor final
- 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.
Restablecimiento del servicio antes de 48 horas, en el supuesto de averías de los terminales. Estándar En el 100% de los casos, se reestablecerá el servicio en tiempo igual o inferior a 48 horas. Porcentaje de averías subsanadas en plazo, respecto al total de averías por desconexión Valor final
- 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
Nuevas persona s usuarias del programa individual de teleasistencia en plazo Estándar El 100% de las personas recién incorporadas al servicio disponen del PIT antes de 10 días desde la derivación del alta. Porcentaje de personas usuarias de nueva incorporación con PIT en 10 días respecto al total de nuevas persona usarías Valor final
- Compromiso 4. Prestación ininterrumpida del servicio aún en caso de avería, mediante la coordinación y respaldo entre las distintas centrales.
Realización de al menos una comprobación semestral con otras centrales. Estándar El 100% de las comprobaciones realizadas. Número de prueba s preventivas positivas realizadas con otras centrales, de las dos mínimas previstas Valor final
- Compromiso 5. Atención directa a la persona usuaria del servicio con derivación inmediata a los recursos adecuados según la necesidad presentada
5. 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. Porcentaje de derivaciones realizadas no superan los 10 minutos, con respecto al total de llamadas de emergencia. Valor final
- Compromiso 6. Satisfacción de las personas usuarias del servicio con la enseñanza del uso y funcionamiento del equipo instalado en el domicilio
Personas usuarias satisfechas en cuanto a la enseñanza de uso y funcionamiento del equipo. Estándar El 95% mínimo, de las nuevas personas usuarias expresan su satisfacción en encuestas a los 5 días de la instalación. Porcentaje de encuestas con una puntuación igual o superior a 4 sobre 5, respecto al total de encuestas realizadas. Valor final
- Compromiso 7. Seguimiento telefónico en aplicación del modelo de atención personalizado y del nivel en el que se encuentre la persona.
Llamadas de seguimiento telefónico realizadas en base al nivel de atención personalizada según la periodicidad prevista (12 meses). Estándar El 100% de los casos recibirá el seguimiento telefónico y visita domiciliaria correspondiente en base a su nivel de atención. Porcentaje de llamadas y visitas sobre el total previsto según planificación. Valor final
- Compromiso 8. Seguimiento domiciliario anual en aplicación del modelo de atención personalizado y del nivel en el que se encuentre la persona.
Visitas domiciliarias realizadas en plazo, según la periodicidad prevista (12 meses). Estándar El 100% de las visitas domiciliarias sobre el total de las previstas en base a su nivel de atención. Porcentaje de visitas realizadas sobre el total previsto según planificación Valor final 1
- 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

- Personas usuarias que disponen de adaptaciones para el uso de la tecnología, para el acceso a la información o la comunicación. **Estándar** El 95% de las personas que requieren de adaptaciones, reciben propuesta de medias de accesibilidad para ser usuarias del servicio Porcentaje de personas susceptibles de medidas de accesibilidad que reciben la propuesta con respecto al total de personas con dichas limitaciones Valor final
- Compromiso 10. Satisfacción de las personas usuarias con los dispositivos periféricos instalados. Personas usuarias que tienen instalad o 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 desde su instalación. Porcentaje de persona s usuarias encuestadas a las que se les instala un dispositivo periférico obtiene una puntuación igual o superior a 4 sobre un total de 5. Valor final
- Compromiso 11. Satisfacción de las personas participantes en los programas específicos referenciados en el apartado 5.i). Personas usuarias participantes en los programas **Estándar** El 90% de las personas usuarias expresan su satisfacción en la atención y participación de estos programas. Porcentaje de persona s usuarias encuestadas obtienen una puntuación igual o superior a 4 sobre un total de 5. Valor final
- Compromiso 12. Satisfacción general de las personas usuarias con el servicio de teleasistencia que se les presta. Personas encuestadas que muestran su satisfacción con el servicio de teleasistencia. **Estándar** EL 95% de las personas usuarias expresan su satisfacción en la encuesta externa anual. Porcentaje de persona s usuarias encuestadas que dan al servicio una puntuación igual o superior a 4 sobre un total de 5. Valor final

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 realiza s 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

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

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
	No se han detectado observaciones	

^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.