

## D I S P O N G O

Artículo único. Se delega en el Sr. Director General de Calidad, Investigación y Gestión del Conocimiento de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía, para el solo acto que se expresa, la competencia para suscribir un Convenio Específico de Colaboración entre la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía, el Servicio de Salud del Principado de Asturias y la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía para la cesión de la aplicación Mejora F.

Disposición final única. La presente Resolución tendrá efectividad el mismo día de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 29 de mayo de 2006

M.ª JESUS MONTERO CUADRADO  
Consejera de Salud

**CONSEJERIA PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL**

*ORDEN de 18 de mayo de 2006, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio Andaluz de Teleasistencia.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por la Dirección Gerencia de la Fundación Andaluza de Servicios Sociales, y de acuerdo con el Informe favorable de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, de fecha 2 de marzo de 2006, en uso de la competencia que le confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos, modificado por el Decreto 177/2005, de 19 de julio,

## D I S P O N G O

1. Aprobar la Carta de Servicios del Servicio Andaluz de Teleasistencia, que se incorpora como Anexo a esta Orden.
2. Ordenar la publicación de la presente Orden y la Carta de Servicios del Servicio Andaluz de Teleasistencia.
3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

## A N E X O

**CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA**

Prólogo:

El Servicio Andaluz de Teleasistencia es un sistema de atención personalizada basado en las nuevas tecnologías de la comunicación, que permite a sus usuarios mantener a través de la línea telefónica el contacto verbal, durante 24 horas al día todos los días del año y con sólo apretar un botón, con un Centro receptor atendido por personal específicamente cualificado para ello.

La carta de servicios del Servicio Andaluz de Teleasistencia tiene como finalidad ofrecer a las personas usuarias una mayor información de las prestaciones ofertadas y facilitar el acceso a las mismas.

El Servicio Andaluz de Teleasistencia adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de esta carta se aplique en su integridad.

A) Datos de carácter general.

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos del Servicio Andaluz de Teleasistencia.

El Servicio Andaluz de Teleasistencia es implantado y gestionado por la Fundación Andaluza de Servicios Sociales, entidad dependiente de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social.

I.II. Misión del Servicio Andaluz de Teleasistencia.

El Servicio Andaluz de Teleasistencia tiene como misión mejorar la calidad de vida de las personas mayores en Andalucía, favoreciendo su autonomía y permanencia en el entorno familiar, proporcionándoles seguridad y atención rápida en caso de emergencias y apoyando a las familias que asumen el cuidado de sus mayores.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de servicios.

La Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de servicios es la Dirección de Planificación y Evaluación de la Fundación Andaluza de Servicios Sociales

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Servicio Andaluz de Teleasistencia.

Las personas usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la comunicación de sus sugerencias y opiniones en sus llamadas a la Central Receptora, utilizando el pulsador del colgante o de la consola, así como el teléfono de información 902-50-65-65.
2. A través de la página Web de la Fundación Andaluza de Servicios Sociales (<http://www.juntadeandalucia.es/fundacion-deserviciososociales>, menú principal Sugerencias).
3. Mediante la cumplimentación del Parte de Demandas/Sugerencias facilitado por el servicio técnico de instalación y mantenimiento.
4. A través de la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.
5. Mediante su participación en encuentros, ferias, jornadas y foros que se organicen por la Fundación Andaluza de Servicios Sociales o en los que esta entidad tenga presencia.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

Las prestaciones del Servicio Andaluz de Teleasistencia son las siguientes:

1. Proporcionar una atención directa y personalizada ante cualquier tipo de eventualidad durante 24 horas al día todos los días del año y con solo apretar un botón (en consola fija o colgante que lleve puesta la persona usuaria).
2. Posibilitar el reconocimiento inmediato de la persona usuaria y el acceso simultáneo a su ficha personal en el momento mismo de la llamada.
3. Registrar los datos necesarios para la adecuada atención a la persona usuaria mediante entrevistas concertadas en el propio domicilio.
4. Posibilitar la recepción por parte de la persona usuaria de cualquier tipo de llamada a través del pulsador del colgante desde cualquier lugar de su domicilio.
5. Procurar la movilización de los recursos necesarios ante situaciones de emergencia.
6. Alertar a familiares y/o a quien designe la persona usuaria en caso de necesidad.
7. Mantener un contacto periódico con las personas usuarias.
8. Proporcionar información y orientación sobre las prestaciones y servicios que el Sistema Andaluz de Servicios Sociales pueda ofrecer a las personas usuarias.
9. Facilitar la instalación y mantenimiento de los dispositivos del Servicio Andaluz de Teleasistencia por parte de personal especializado en el domicilio de los usuarios.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio Andaluz de Teleasistencia:

- Ley 2/1988, de 4 de abril de Servicios Sociales en Andalucía. (BOJA, núm. 44 de 7 de junio).

- Ley 1/1999 de 31 de marzo, de Atención a las personas con Discapacidad en Andalucía (BOE núm. 107 de 5 de mayo).

- Ley 6/1999, de 7 de julio, en materia de atención y protección de personas mayores en Andalucía (BOJA, núm. 87 de 29 de julio).

- Decreto 76/2001, de 13 de marzo, por el que se regula la concesión y uso de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco (BOJA núm. 40 de 5 de abril).

- Orden de 10 de enero de 2002 por la que se regula el Servicio Andaluz de Teleasistencia (BOJA, núm. 22 de 21 de febrero).

- Orden de 28 de enero de 2004, de modificación de la Orden de 10 de enero de 2002 por la que se establece la gratuidad de este servicio para los mayores de 80 años que viven solos (BOJA núm. 31 de 16 de febrero).

- Resolución de 15 de marzo de 2002 del Instituto Andaluz de Servicios Sociales, por la que se aprueba la tarifa del Servicio Andaluz de Teleasistencia (BOJA núm. 44 de 16 de abril).

III. Derechos y obligaciones de las personas usuarias de los servicios.

Las personas usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia tienen derecho a:

1. Recibir todas las prestaciones ofrecidas por el Servicio Andaluz de Teleasistencia.
2. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
3. Mantener la confidencialidad de sus datos personales.
4. Recibir información y orientación sobre los servicios prestados, así como sobre las modificaciones que puedan presentarse en los mismos.
5. Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones.
6. Cesar voluntariamente en la utilización del servicio.
7. Recibir el Estatuto de la persona usuaria en el que consten sus derechos y obligaciones.

Por otra parte, las personas usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia asumen las siguientes obligaciones:

1. Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto, la tolerancia y colaboración con el personal que preste el servicio.
2. Facilitar correctamente a la Fundación Andaluza de Servicios Sociales los datos necesarios para la concesión y prestación del servicio, así como responsabilizarse de la veracidad de los mismos.
3. Permitir la entrada en el domicilio a las personas habilitadas para la instalación y/o retirada de los dispositivos domiciliarios, así como a los servicios de emergencia en caso de ser necesario.
4. Atender las posibles visitas que realice en su domicilio el personal designado al efecto por la Fundación Andaluza de Servicios Sociales.
5. Informar de cualquier cambio de su situación personal que afecte a la prestación o al coste del servicio, y, especialmente, el cambio de domicilio.

IV. Sugerencias y reclamaciones.

IV.I. Hoja de reclamaciones:

1. Las personas usuarias tienen reconocido su derecho a presentar reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

2. La hoja de reclamaciones es un instrumento que facilita la participación de las personas en sus relaciones con el Servicio Andaluz de Teleasistencia, ya que pueden presentar las reclamaciones que consideren oportunas así como sugerir mejoras en la prestación de los servicios.

3. El Servicio Andaluz de Teleasistencia pone a disposición de las personas usuarias un libro de quejas y reclamaciones debidamente numerado y sellado por la Administración de la

Junta de Andalucía, conforme a lo dispuesto en el artículo 2 del Decreto 171/1989 de 11 de julio, por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios.

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

Las personas usuarias que pretendan presentar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo cumplimentando las hojas autocopiativas del libro de reclamaciones, que tiene tres hojas para cada reclamación, una para la persona reclamante, otra para el Servicio Andaluz de Teleasistencia y una tercera para la Administración. La hoja deberá entregarse en el Servicio Andaluz de Teleasistencia, quedando en poder de la persona reclamante las dos copias restantes.

IV.III. Tramitación

La persona reclamante una vez rellena y entregada la hoja de reclamaciones deberá esperar diez días a que el Servicio Andaluz de Teleasistencia responda por escrito a su reclamación, a lo que dicha entidad está obligada. Si pasado dicho plazo la contestación no es satisfactoria o no se produce, la persona reclamante, a fin de darle el tratamiento que sea adecuado en cada caso, habrá de cursarla en cualquiera de las siguientes instituciones:

- En los Servicios de Consumo de las Delegaciones del Gobierno de la provincia en que tenga su residencia habitual la persona reclamante.

- En las Oficinas Municipales de Información al Consumidor en caso de que exista una en su municipio.

- En las Asociaciones de Consumidores, en el caso de que la persona reclamante fuera socia de alguna.

IV.IV. Otros sistemas de recogida de sugerencias y reclamaciones.

Las personas usuarias pueden igualmente presentar sus sugerencias y reclamaciones a través de los siguientes canales:

- Llamadas recepcionadas por la Central, utilizando el pulsador del colgante o de la consola.

- Teléfono de información 902-50-65-65.

- Página Web de la Fundación Andaluza de Servicios Sociales (<http://www.juntadeandalucia.es/fundaciondeserviciosociales>), menú principal Sugerencias).

- Parte de Demandas/Sugerencias facilitado por el servicio técnico de instalación y mantenimiento.

V. Formas de acceso.

Para contactar con el Servicio Andaluz de Teleasistencia, solicitar el alta en el servicio o información sobre el mismo, existen tres modalidades:

1. Por teléfono: llamando al 902-50-65-65, en horario de 8.00 a 20.00 horas de lunes a viernes.

2. Por Internet: a través de la Página Web [www.juntadeandalucia.es/fundaciondeserviciosociales](http://www.juntadeandalucia.es/fundaciondeserviciosociales)

3. Por carta: enviando la correspondiente Solicitud de Alta o un escrito donde aparezcan los datos de la persona interesada en el servicio, al Apartado de Correos 1.265, 41080. Sevilla.

(Existen impresos de solicitud de alta en las Delegaciones Provinciales de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, así como en los Ayuntamientos y Centros de Día de Mayores de la Junta de Andalucía).

B) Datos derivados de compromisos de calidad y de la normativa aplicable.

I. Compromisos de calidad.

La relación de servicios correspondientes al Servicio Andaluz de Teleasistencia se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad, garantizando:

1. La atención al 100% de las llamadas recibidas en la central.
  2. El funcionamiento del pulsador de la consola o del colgante de forma ininterrumpida.
  3. La identificación de la persona usuaria y la disponibilidad de todos sus datos por parte de la persona teleoperadora al inicio de la conversación.
  4. La cumplimentación para todas las personas usuarias y por parte de personal técnico, de la ficha completa, con todos los datos necesarios para la prestación del servicio, en su propio domicilio.
  5. La recepción de llamadas con un sistema remoto de manos libres para el 100% de los dispositivos instalados.
  6. La movilización de los recursos necesarios ante todas las situaciones de emergencia.
  7. La realización de llamadas de seguimiento a las personas usuarias para garantizar que la emergencia es atendida.
  8. El contacto telefónico con cada persona usuaria al menos una vez al mes.
  9. El trato correcto a las personas usuarias en las comunicaciones que se establezcan.
  10. Información y orientación a las personas usuarias sobre las distintas prestaciones del Sistema Andaluz de Servicios Sociales en un lenguaje comprensible.
  11. La obtención en las encuestas realizadas a las personas usuarias sobre satisfacción del servicio una puntuación mínima de 4 puntos sobre una escala de 5.
  12. La correcta instalación y mantenimiento de los dispositivos, resolviendo las incidencias planteadas en un plazo no superior a 48 horas desde su notificación.
- No obstante lo anterior, en el supuesto de fallo técnico en el dispositivo domiciliario que imposibilite la conexión al Sistema por espacio superior al mencionado, la prestación del servicio será gratuita en la mensualidad en que se produzca dicha incidencia.

## II. Indicadores.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta carta por el Servicio Andaluz de Teleasistencia, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Número de llamadas atendidas en relación al número de llamadas recibidas.
2. Puntuación obtenida en encuestas periódicas realizadas a las personas usuarias sobre las siguientes cuestiones:
  - Facilidad de acceso al servicio.
  - Trato dispensado por las personas teleoperadoras.
  - Eficacia en la resolución de solicitudes de información sobre el Sistema Andaluz de Servicios Sociales.
  - Satisfacción global del servicio.
3. Número de solicitudes de mantenimiento recibidas por fallo del pulsador de la consola o del colgante en relación al total de altas en el servicio.
4. Número de incidencias registradas por fallo en la identificación de la persona usuaria al inicio de la conversación.
5. Número de instalaciones de dispositivos realizadas con toma de datos de la persona usuaria mediante entrevista en su domicilio, en relación al total de instalaciones del período.
6. Número de dispositivos instalados que disponen del sistema remoto de manos libres de recepción de llamadas en relación al total de dispositivos instalados.
7. Número de llamadas a los servicios de emergencia o familiares realizadas por la Central en relación al total de llamadas de emergencia atendidas.
8. Número de llamadas de seguimiento realizadas en relación al total de llamadas de emergencia atendidas.
9. Número de contactos telefónicos establecidos en un mes en relación al número total de personas usuarias del servicio en dicho período.

10. Número de quejas recibidas en el Servicio por trato inapropiado a las personas usuarias.

11. Número de personas usuarias que hayan presentado quejas por no haber recibido la información solicitada sobre el Sistema Andaluz de Servicios Sociales.

12. Número de mantenimientos no atendidos en plazo en relación al número total de mantenimientos solicitados.

## C) Datos de carácter complementario.

El Servicio Andaluz de Teleasistencia se encuentra en la actualidad tramitando la obtención de la Certificación en Calidad según la UNE-EN-ISO-9001/2000.

Sevilla, 18 de mayo de 2006

MICAELA NAVARRO GARZON  
Consejera para la Igualdad y Bienestar Social

## CONSEJERIA DE CULTURA

*RESOLUCION de 24 de mayo de 2006, de la Dirección General de Bienes Culturales, por la que se resuelve inscribir, con carácter genérico, en el Catálogo General del Patrimonio Histórico Andaluz el bien mueble Retrato de don José Marín, pintura de Vicente López Portaña, en Vélez-Rubio (Almería).*

I. En desarrollo de lo prescrito en el artículo 46 de la Constitución Española, la Ley Orgánica 6/1981, de 30 de diciembre, del Estatuto de Autonomía para Andalucía, en su artículo 12.3, refiriéndose a los objetivos básicos de la Comunidad Autónoma, establece entre ellos, los de afianzar la conciencia de identidad andaluza a través de la investigación, difusión y conocimiento de los valores históricos, culturales y lingüísticos del pueblo andaluz en toda su riqueza y variedad, atribuyendo a la misma, en el artículo 13.27, la competencia exclusiva en materia de patrimonio histórico, artístico, monumental, arqueológico y científico.

En ejercicio de la competencia atribuida estatutariamente, el Parlamento de Andalucía aprobó la Ley 1/1991, de 3 de julio, de Patrimonio Histórico de Andalucía, en la que, entre otros mecanismos de protección, se crea el Catálogo General del Patrimonio Histórico Andaluz como instrumento para la salvaguarda de los bienes en él inscritos, su consulta y divulgación, atribuyéndose a la Consejería de Cultura la formación y conservación del mismo.

El artículo 2 del Reglamento de Organización Administrativa del Patrimonio Histórico de Andalucía, aprobado por Decreto 4/1993, de 26 de enero, atribuye a la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía, la competencia en la formulación, seguimiento y ejecución de la política andaluza de Bienes Culturales, referida a la tutela, enriquecimiento y difusión del Patrimonio Histórico Andaluz, siendo, de acuerdo con el artículo 5.2 del citado Reglamento, el titular de la Dirección General de Bienes Culturales el órgano competente para resolver los procedimientos de inscripción genérica en el Catálogo General del Patrimonio Histórico Andaluz.

II. La pervivencia de las formas dieciochescas en la pintura española se debe, entre otras muchas razones, al gran éxito de Vicente López Portaña que extiende esta plástica hasta mediados del XIX dada su longevidad. Gran dibujante y excepcional retratista sucederá a Goya como pintor de cámara de la Corte, estableciendo los criterios de la calificada como pintura oficialista de su época. Especializado en el retrato, estas obras suyas destacan por la perfección del dibujo, el brillante colorido, la armoniosa composición, la calidad escultórica de los volúmenes heredada de Mengs y el detallismo propio del gusto de su extensa clientela. Esta forma de entender el retrato se ejemplifica perfectamente en el de don José Marín, conservado en Vélez-Rubio (Almería),