

Carta de Servicios

¿Qué es?

Las Cartas de Servicios son documentos que constituyen un instrumento por medio del cual las organizaciones informan a los usuarios y clientes sobre los servicios que prestan y los compromisos de calidad que adquieren en su prestación.

¿Para qué sirve?

- Dar Información al usuario/cliente sobre los servicios que presta la organización
- Explicitar el nivel de calidad con que la organización se compromete a prestar esos servicios
- Ofrecer un marco de comunicación y participación con los usuarios
- Introducir sistemas de medición y evaluación del rendimiento de la organización
- Mejorar los resultados de la gestión con el fin de ofrecer los estándares de calidad prometidos



Explicación

El contenido mínimo de una Carta de Servicios incluiría:

- Información de carácter general y legal sobre la organización prestadora de los servicios objeto de la Carta
- Compromisos de calidad ofrecidos e indicadores que midan su cumplimiento
- Medidas de subsanación o compensación en el caso de incumplimiento de los compromisos
- Mecanismos de comunicación interna y externa de la Carta de Servicios
- Información complementaria

Metodología de Elaboración de una Carta de Servicios

Para que una Carta de Servicios se constituya en un instrumento de calidad de la organización, en sus dos vertientes de orientación al cliente y de mejora de la gestión, su elaboración, implantación y gestión exige la adopción de una metodología de trabajo exigente que garantice su calidad.

Las actividades que incluye esta metodología se representan en el siguiente diagrama (ver Fig. 1):

La parte más relevante y compleja del proceso de elaboración de Cartas de Servicios reside en el **establecimiento de los compromisos de calidad** que la organización está dispuesta a asumir en sus relaciones con los usuarios. Para ello, el equipo de trabajo debe desarrollar una serie de actividades:

DIAGRAMA DEL PROCESO DE ESTABLECIMIENTO DE COMPROMISOS DE CALIDAD (Ver Fig. 2)

Seguimiento de una Carta de Servicios

Una vez lanzada la Carta, el seguimiento del cumplimiento de los compromisos requiere que la organización se dote de un sistema de indicadores que le permita comprobar el logro de esos compromisos, persiguiendo además dos objetivos:

- Identificar las desviaciones negativas y establecer medidas de corrección
- Identificar las desviaciones positivas como incremento del valor del compromiso, para su inclusión en la renovación de la Carta

Si quiere conocer otros conceptos de gestión, puede acceder a la plataforma abierta y gratuita <http://sugestion.quned.es/> que es un proyecto de Responsabilidad Social Intelectual de la Cátedra de Calidad de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

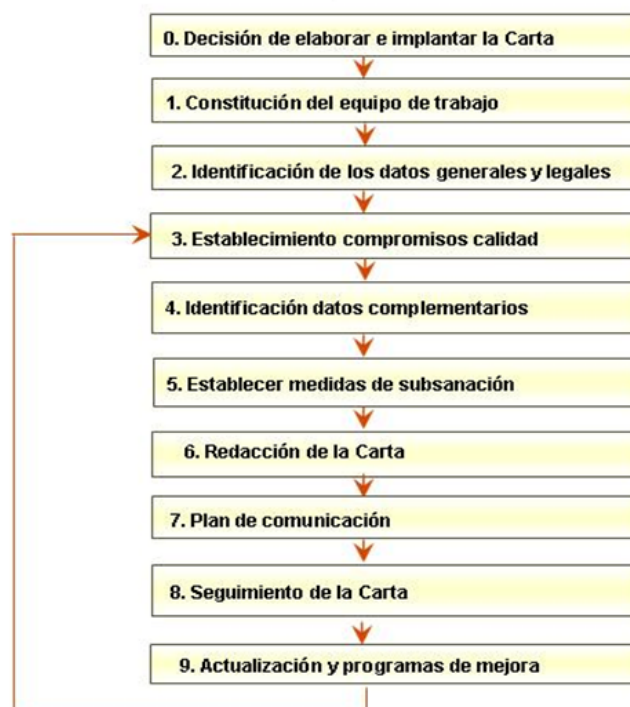


Fig. 1

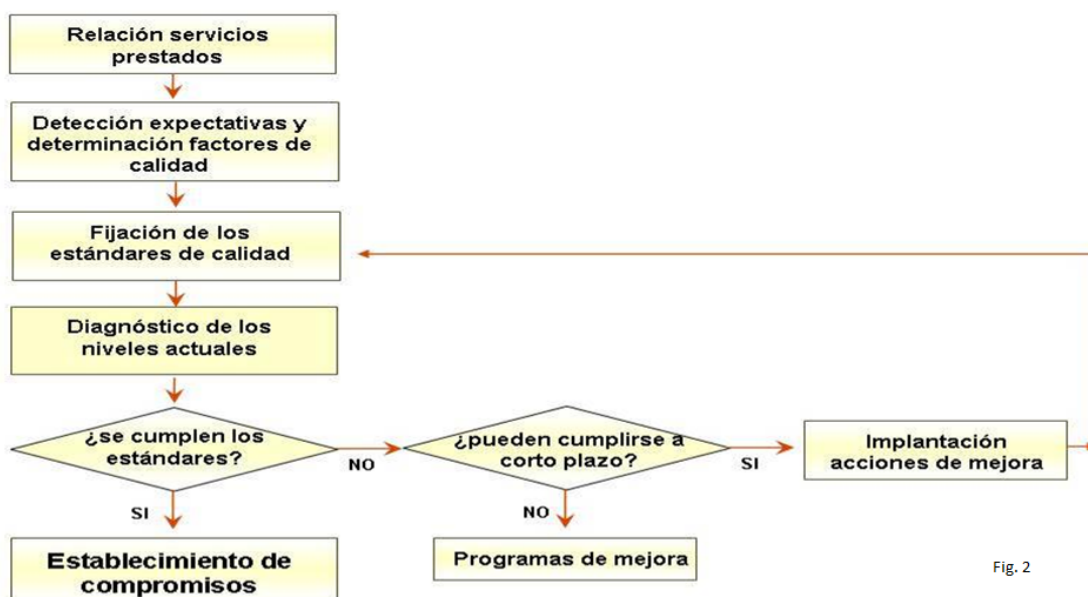


Fig. 2

Aplicaciones y soportes frecuentes

Aplicaciones y soportes frecuentes

REDER	Algunas Aplicaciones	Algunos Soportes Observables
R	Informa sobre los servicios que presta y los compromisos que adquiere en la prestación	Carta de Servicios
E	Toma de decisión del responsable de la organización y Constitución Equipo de Trabajo	Documento escrito
	Identificación de los servicios objeto de la Carta	Tabla de servicios
D	Detección de expectativas de los usuarios de los servicios objeto de la Carta	Tabla de compromisos de calidad
	Fijación de los estándares de calidad	Tabla de compromisos de calidad
E	Controla los indicadores de cumplimiento de los compromisos	Cuadro de indicadores de los compromisos de la Carta
	Evalúa las desviaciones positivas y negativas en el cumplimiento de los compromisos	Ficha de seguimiento del logro de compromisos

REDER	Algunas Aplicaciones	Algunos Soportes Observables
R	Decide revisión de la Carta	Actualización de los compromisos
		Definición nuevos compromisos

Cuestiones clave para autoevaluar Puedes valorar una Carta de Servicios (máximo 100 puntos)

¿Se ha constituido un Equipo de Trabajo ad hoc para elaborar la Carta de Servicios?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Están especificados los servicios que ofrece la organización y que son objeto de la Carta?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Están definidos los compromisos de calidad asumidos en la prestación de esos servicios?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Para definir los compromisos se han tenido en cuenta las expectativas de los usuarios?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Los compromisos de calidad definidos son claros, unívocos e invocables por el usuario?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se han definido indicadores para medir el cumplimiento de los compromisos de calidad?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Está identificada la organización propietaria de la Carta de Servicios (nombre y ámbito de actuación al que pertenece)?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se indica cuál es la unidad responsable de la Carta de Servicios?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se ofrecen datos sobre medios y canales para acceder a los servicios objeto de la Carta?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se prevé un sistema para la revisión de la Carta de Servicios en función del cumplimiento de los compromisos?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Información adicional del autor

	Autor: Maria Jesús Jimenez de Diego	Cargo: Evaluadora Principal
	Empresa/organización: Agencia de Evaluación y Calidad	
	Actividad: Calidad en la Administración Pública	Contacto: www.aeval.es