

# Cartas de Servicios

## Comunicación transparente con vocación de servicio al ciudadano

*La sociedad del conocimiento y la información está cambiando la manera de hacer las cosas no sólo en la empresa privada sino también en la Administración Pública, quien tiene que hacer un verdadero esfuerzo de adaptación para subirse al tren del cambio que le suponen las nuevas tecnologías. Servir adecuadamente a los intereses de la ciudadanía debe ser una prioridad para las empresas municipales, dando respuesta a las necesidades de la sociedad a partir de una cultura de trabajo compartido y de coordinación operativa y funcional. Nuestros ciudadanos tienen derecho a conocer con detalle los servicios a los que pueden acceder así como a recibirlos con una calidad mínima exigible.*

En el ámbito de las Administraciones Públicas, dentro de los sistemas de certificación que ofrece AENOR, y que representan un complemento de apoyo en el diario esfuerzo que realizan las Administraciones para evidenciar un servicio de calidad a los ciudadanos, se encuentran las Cartas de Servicios.

Las **Cartas de Servicios** son documentos escritos a través de los cuales los órganos de la Administración General del Estado, sus Organismos Públicos y las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social informan a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios.

Estas herramientas de mejora de la calidad de los servicios tienen una triple vertiente:

- **Herramienta de gestión** (Para mejorar y facilitar las relaciones con los ciudadanos)
- **Herramienta de mejora** (Para definir estándares de servicio y plantear objetivos ambiciosos)
- **Herramienta de comunicación** (Para lograr el mayor impacto posible en el usuario)

Las **Cartas de Servicios** empezaron siendo los instrumentos de mejora de la calidad de los servicios públicos que daban a conocer las prestaciones y los compromisos de calidad a los que los ciudadanos tenían derecho, promoviendo su colaboración y participación. Actualmente, su certificación se abre a todo tipo de organizaciones que presten un servicio al cliente.

De este modo, aquellas organizaciones, ya sea del ámbito público o privado, que quieren dar un paso más allá en la excelencia en la prestación de sus servicios recurren a la **certificación de sus cartas de servicios**, demostrando a sus clientes y usuarios que las han desarrollado conforme a una metodología exigente, que han fijado unos estándares de calidad de servicio mínimos y que están tratando de asegurar su cumplimiento mediante la provisión de los recursos adecuados.

## Objetivos

Así, gracias a la **Certificación de las Cartas de Servicios de AENOR** las entidades tienen la posibilidad de:

- ✓ Acercarse a los ciudadanos e informarles de los niveles de calidad prestados, dentro de una estrategia global de orientación al ciudadano.
- ✓ Establecer un nivel adecuado de calidad de los servicios, de acuerdo con las expectativas de los ciudadanos y de las posibilidades de la entidad.
- ✓ Comunicar a los ciudadanos el esfuerzo de mejora de la entidad, influyendo en su percepción.
- ✓ Hacer partícipes a los ciudadanos, mejorando los canales de comunicación y fomentando formas de participación.
- ✓ Fidelizar a los ciudadanos, a través de los compromisos de calidad (por ejemplo: "Horario de atención al público: 09:00-14:30 horas" o "Tramitamos su solicitud en 48 horas").





# La certificación de Cartas de Servicios de AENOR

**Los servicios técnicos de AENOR realizan las siguientes modalidades de control:**

## a) Verificación formal del contenido de la Carta de Servicios

La Carta de Servicios debe contener información general, legal y complementaria respecto a los servicios prestados en el área / departamento, los compromisos de calidad asumidos, formas de colaboración y participación de los ciudadanos, horarios, medios y lugares de atención al público, etc.

## b) Verificación de la Metodología utilizada a la hora de establecer los compromisos incluidos en la Carta

AENOR propone una metodología de voluntario cumplimiento:

- 1- Constitución de un equipo de trabajo multidisciplinar
- 2- Definición de datos generales y legales del Servicio
- 3- Detección de las expectativas de los ciudadanos
- 4- Descripción de procesos internos y diagnóstico de nivel de prestación y selección de indicadores de calidad.
- 5- Establecimiento de compromisos de calidad para cada servicio que recoja la Carta de Servicios
- 6- Redacción de la Carta de Servicios
- 7- Seguimiento y control periódico del cumplimiento de los compromisos de calidad

## c) Verificación del cumplimiento de los compromisos de calidad y de los niveles de exigencia definidos

Para cada servicio los compromisos de calidad deberán especificar un nivel de prestación (estándar de calidad objetivo) y, cuando sea aplicable, tener un indicador asociado. Debe establecerse al menos un compromiso en cada uno de los ámbitos de actuación indicados en el Reglamento de AENOR.

## d) Evaluación de la Gestión de la Calidad

Se evaluará la gestión y medida de la calidad del servicio así como el tratamiento de las reclamaciones de los ciudadanos. La gestión de la calidad en el servicio debe incluir:

- 1- Manual de la Calidad
- 2- Procedimientos documentados
- 3- Plan de Gestión de Planificación y Gestión de Procesos
- 4- Disposiciones eficaces para la comunicación interna y externa
- 5- Registros de Calidad

## Medición de la calidad de servicio

En la medida de la calidad de la prestación del servicio para cada criterio, se podrán utilizar varios tipos de herramientas:

- Medición directa de la prestación
- Auditoría documental (posible conjunta con ISO 9001)
- Control de cliente misterioso
- Encuestas de calidad de servicio a los ciudadanos y usuarios

## Beneficios para la entidad:

- ☐ Valor añadido y **transparencia**.
- ☐ Cultura de **calidad**.
- ☐ Conocimiento y **fidelización del ciudadano** (a través de los compromisos de calidad).



## Beneficios para el ciudadano:

- ☐ Demuestra su **compromiso con el ciudadano** mediante la medición, seguimiento y mejora de los aspectos que más le interesan.
- ☐ Orienta a las personas de la entidad hacia la **satisfacción del ciudadano** como uno de los valores centrales de la actividad.
- ☐ **Escucha** la voz del ciudadano y la interioriza para aumentar la satisfacción de éste.
- ☐ **Reorienta** las actividades de la entidad hacia las que aportan más valor al ciudadano.
- ☐ Utiliza, cuando es posible, la técnica del **cliente misterioso**, la cual aporta información no recogida hasta entonces por la organización.
- ☐ Es **compatible y auditable con otros sistemas de gestión**.



## Concesión del certificado

AENOR concederá el Certificado de Cartas de Servicios así como la licencia de uso de la **marca AENOR de Servicio Certificado** cuando considere cumplidos los requisitos a verificar en el punto anterior.