



Las Cartas de al servicio de la

Las administraciones cuentan con modelos organizativos complejos, estructuras amplias y poco flexibles, importantes plantillas, servicios heterogéneos y de diferentes niveles de desarrollo, amplia gama de servicios dirigidos a las personas, etc., todo lo cual hace de la Carta de Servicio el Sistema de Gestión de la Calidad más adecuado para iniciar a la Administración en la implantación de estas técnicas.

Su misión fundamental es determinar y dar a conocer los compromisos de servicio que asumen las diferentes unidades de la organización que satisfagan las expectativas de los ciudadanos usuarios, así como realizar un seguimiento del nivel de cumplimiento

de dichos compromisos dando cuenta públicamente del mismo.

Se trata de un método para hacer efectiva la calidad, orientado más que al proceso de trabajo y sus requerimientos, al resultado concreto y tangible que se espera del mismo para el usuario.

Las ventajas que aporta este sistema para la Administración son las siguientes:

- Hacer accesible a todos los niveles y de manera sencilla la cultura de la calidad ya sea por la vía de la formación o por la comunicación.
- Es muy flexible. Permite la implicación de los servicios concretos y de manera gradual.

Según se avanza en la cultura de la calidad se pueden ir incluyendo nuevos servicios. Los servicios propicios para implantar este sistema son, entre otros, educación, cultura, deportes, vivienda, empleo, atención al ciudadano, etc.

- Dinamiza el contacto con el ciudadano. Exige un conocimiento permanente de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, lo que debería ser objetivo prioritario en la gestión de los servicios públicos.
- Compromete a la organización al cumplimiento de unos objetivos, enfocados a la mejora del servicio, concretos y definidos.

Servicio, Administración Pública

AENOR ha elaborado una propuesta metodológica para elaborar Cartas de Servicios, de cara a su posterior certificación.

Los pasos a seguir son los siguientes:

1. Constitución de un equipo de trabajo.
2. Definición de datos generales y complementarios.
3. Detección de expectativas de ciudadanos y usuarios y del propio organismo e identificación de factores clave de la calidad.
4. Identificación de procesos internos, diagnóstico de nivel de prestación e identificación de indicadores de calidad, ajustándolos a ámbitos de aplicación propuestos:
 - Servicio
 - Información
 - Tiempo y plazos
 - Atención al cliente
 - Instalaciones y equipamiento

5. Redacción de la Carta de Servicio.

6. Seguimiento y control periódicos del cumplimiento de los compromisos de calidad.

La gestión de la calidad del servicio debe incluir procedimientos de autoevaluación, reclamaciones, satisfacción de clientes, comunicación y de un Plan de Gestión para el control de los procesos asociados a los compromisos de calidad.

AENOR certifica las Cartas de Servicios y durante el proceso de certificación comprueba el cumplimiento de los compromisos asumidos por el organismo público y verifica el Plan de Gestión de la Carta de Servicio y del control de procesos asociados.

Los ciudadanos tienen derecho tanto a conocer los servicios a los que tienen derecho como a recibirlos con una calidad mínima exigible y las Cartas de Servicios son una herramienta especialmente útil para enfocar la gestión de los servicios a lo que es realmente esperado por los ciudadanos y para ir implantando de manera gradual la cultura de la calidad y del compromiso en la Administración Pública. 

ANTÓN ELEJABEITIA CILLERUELO / Jefe de Servicio SMS. AENOR

Con su componente de comunicación, a través de las Cartas de Servicios los organismos públicos informan a los ciudadanos sobre los servicios que gestionan y de los compromisos de calidad que se han marcado en su prestación.

Se trata de un método para hacer efectiva la calidad, orientado, más que al proceso de trabajo y sus requerimientos, al resultado concreto y tangible que se espera del mismo para el usuario
