

## CARTAS DE SERVICIOS

A través del R.D. 951/2005, el Ministerio de Administraciones Públicas impulsa la elaboración y aplicación de cartas de servicio a través de decretos y órdenes emitidos por las Comunidades Autónomas. La Norma **UNE 93200:2008** contempla el contenido y sistematiza la elaboración de estos documentos. El empleo de cartas de servicio tiene un componente interno, que obliga a la Organización a analizar su gestión para alcanzar los objetivos propuestos en la prestación del servicio y otro externo, ya que actúa como elemento de comunicación de las características del servicio a los usuarios/clientes.

### Las Cartas de Servicios reflejan de forma accesible para el usuario/cliente:

- Las facilidades que la Organización tiene previstas para atenderle.
- Las expectativas que puede esperar ver satisfechas.
- Los compromisos de servicio que la organización asume ante el usuario/cliente.

### Extracto de condiciones relevantes a cumplir en la Carta según UNE 93200:

- Los compromisos deben ser cuantificables, susceptibles de ser invocados por los usuarios/clientes y estar redactados en lenguaje sencillo.
- El cumplimiento de cada uno de los compromisos de calidad establecidos en la Carta se medirá periódicamente a través de uno o más indicadores.
- Se deben especificar las formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones relativas tanto a la prestación de los servicios incluidos en la Carta como el incumplimiento de los compromisos asociados a dichos servicios.
- Se debe informar sobre el plazo de contestación de quejas y reclamaciones.
- Se deben especificar las medidas de compensación o subsanación en el caso de incumplimiento de los compromisos.
- La Organización debe comunicar el contenido de la Carta, que incluye los compromisos adquiridos, y los resultados de cumplimiento de los compromisos de la Carta.

### Beneficios para el usuario/cliente:

- Facilitan el ejercicio de sus derechos.
- Conocimiento de los servicios prestados y los compromisos de la organización hacia los usuarios/clientes.
- Incrementan el grado de satisfacción de los usuarios/clientes del servicio.
- Acercan la organización al usuario/cliente aportando confianza en los servicios que se le prestan.
- Permiten hacer públicos los principios de transparencia, participación, responsabilidad y compromiso de la Organización en la prestación de los servicios al usuario/cliente.

**Beneficios para la organización:**

- Impulsan una cultura de mejora continua.
- Formalizan iniciativas de mejora en la prestación de los servicios que pueden ser integradas en otros sistemas de gestión de la Organización ayudando a su mejor desempeño.
- Enfoque basado en la gestión de procesos. Permite monitorizar los procesos, medirlos y mejorarlos.
- Establecen indicadores para medir el grado de cumplimiento por la Organización de los compromisos contraídos con los usuarios/clientes.
- Mejoran la imagen pública de la Organización ante sus usuarios/clientes.

**AbaPElsa** por su especialización en Servicios de Consultoría y Formación a todo tipo de empresas y organizaciones, ofrece el servicio de diseño e implantación de Cartas de Servicio según la norma UNE 93200, tanto para administraciones públicas como empresas privadas.

**AbaPElsa** garantiza el éxito en la certificación y la plena satisfacción del usuario/cliente.

AbaPElsa