

CARTA DE SERVICIOS



**CARTA DE
SERVICIOS**

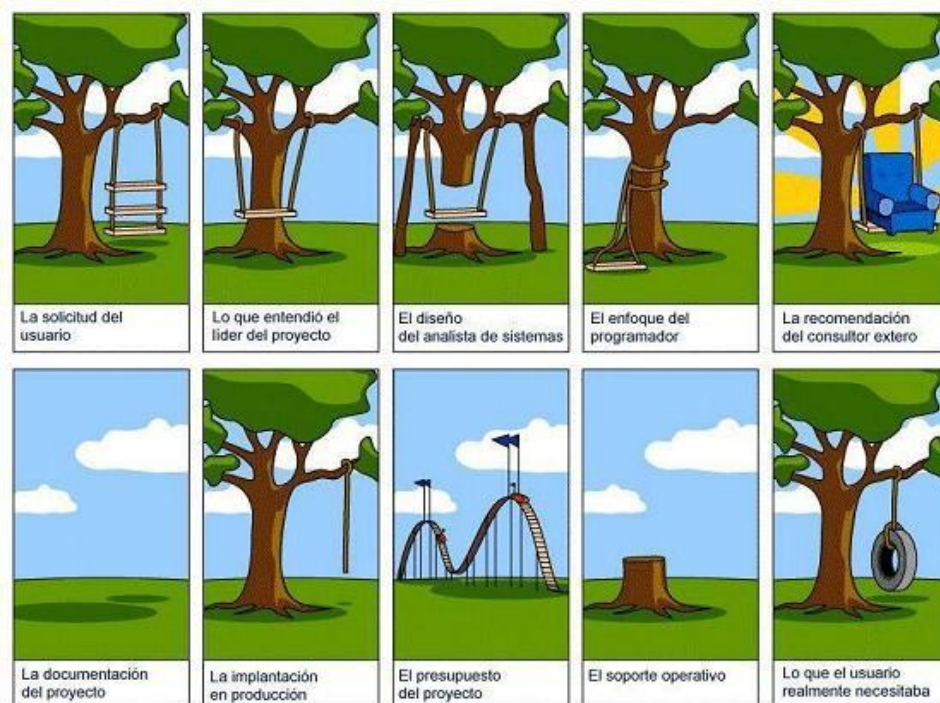
PARA COLEGIOS PROFESIONALES



CARTA DE SERVICIOS.

A. ¿CUÁL ES EL ORIGEN?


- En todo servicio que se preste existe un **gap** (diferencia) entre lo que el usuario necesita y/o espera y lo que la Organización termina dándole.
- El gap puede ser pequeño o puede ser considerable. En el segundo caso, estamos ante un problema para la Organización: **no entiende a sus usuarios.**
- Una manera muy gráfica de visualizar este gap es esta imagen:



B. ¿QUÉ ES UNA CARTA DE SERVICIOS?

- Es un **documento** por medio del cual las Organizaciones informan **públicamente** a los usuarios sobre los servicios que gestionan y acerca de los **compromisos de calidad** en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten.
- **No debería ser un paripé** para cumplir con una legislación que lo exija.
- **Tampoco debería ser un corta-pegar**, como se ven muchas Cartas. Aunque dos entidades tengan servicios similares, el cómo hacen las cosas y a qué nivel se comprometen es lo que diferencia la calidad de unos servicios y de otros. Por eso cortar y pegar no vale para nada.
- En un documento en el que los términos **compromiso y cumplimiento** son los que gobiernan el cómo se prestan los servicios.
- Algunos ejemplos de Cartas de Servicios:
 - INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER.
 - GUARDIA CIVIL.
 - ORGANISMO AUTÓNOMO DE RECAUDACIÓN DE LA DIPUTACIÓN DE BADAJOZ.

C. ¿EN QUÉ SE BASA UNA CARTA DE SERVICIOS?

- En **compromisos declarados** que satisfagan la expectativas de los usuarios.
 - En **indicadores** que evidencian el nivel de cumplimiento de dichos compromisos.
 - En la **participación de los usuarios** en la definición de esos compromisos.
 - En **comunicar públicamente** los resultados del cumplimiento de dichos compromisos.
 - En el **apoyo de la alta Dirección** a su implantación.
 - En la creación de un **Equipo de Trabajo multidisciplinar** para su diseño, implantación y mantenimiento.
- 

D. ¿QUÉ LEGISLACIÓN REGULA LAS CARTAS DE SERVICIOS?

1.- REAL DECRETO 1259/2009, por el que se regulan las **CARTAS DE SERVICIOS** y los premios a la calidad en la **Administración General del Estado**.

2.- REAL DECRETO 951/2005, por el que se establece el marco general para la **MEJORA DE LA CALIDAD** en la **Administración General del Estado**.

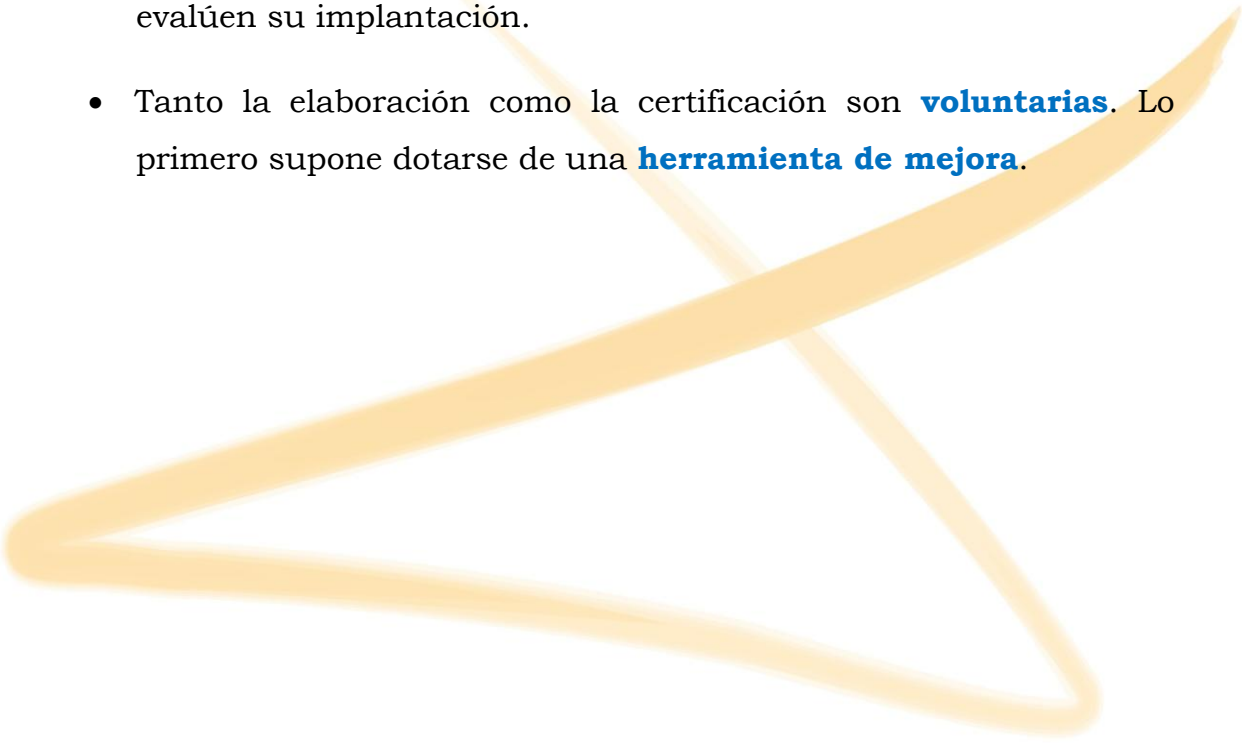
3.- DECRETO 317/2003 y 177/2005, por el que se regulan las **CARTAS DE SERVICIOS**, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos de la **Junta de Andalucía**.

4.- LEY 1/2014, de **TRANSPARENCIA** Pública de Andalucía.


5.- LEY 10/2003, reguladora de los **COLEGIOS PROFESIONALES DE ANDALUCÍA**.

6.- DECRETO 216/2006, por el que se aprueba el **REGLAMENTO** de **COLEGIOS PROFESIONALES DE ANDALUCÍA**.

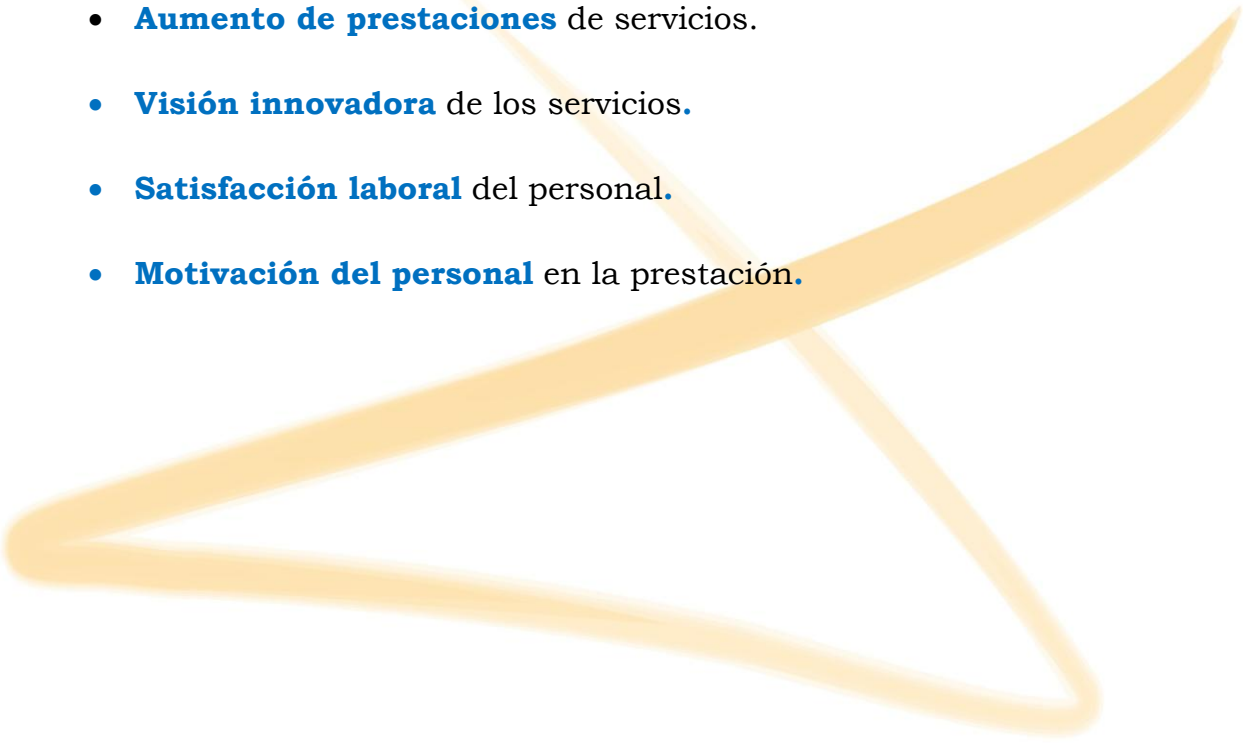
E. ¿EN QUÉ NOS PODEMOS APOYAR PARA SU ELABORACIÓN?

- Hay **multitud de guías** publicadas por diferentes entidades. Pero la multitud ha llegado a generar confusión al orientar cada una de manera diferente.
 - La Norma “**UNE 93200:2008 – Carta de Servicios. Requisitos**” ha venido a estandarizar todas esas guías.
 - Es una norma española que establece los requisitos para el contenido de la Carta de Servicios, y para sus procesos de **elaboración**, de **seguimiento**, de **comunicación y** de **revisión**.
 - Es **certificable**, y por tanto, sometida a que auditores externos evalúen su implantación.
 - Tanto la elaboración como la certificación son **voluntarias**. Lo primero supone dotarse de una **herramienta de mejora**.
- 

F. ¿QUÉ FORMACIÓN ES NECESARIA?

- La del **Equipo de Trabajo**, al menos. Giraría en torno a lo que significa la calidad, el servicio, la gestión, y los requisitos de la Norma UNE 93200 para la elaboración, el seguimiento y la comunicación de la Carta de Servicios.
 - Modalidades:
 - Formación **puramente teórica** (4-8 horas).
 - Formación basada en **caso práctico** (8-16 horas).
 - **Mix de formación y consultoría** para trabajar sobre la Carta de Servicios de la Organización (proyecto **dimensionado a medida**).
- 

G. ¿CUÁLES SON LAS VENTAJAS DE IMPLANTAR LA CARTA DE SERVICIOS?

- Compromiso **con los usuarios**.
 - Compromiso **con la calidad**.
 - Por tanto, **credibilidad**.
 - **Visibilidad** de los servicios prestados.
 - **Modernización** de los servicios.
 - **Mejora continua** de los procesos.
 - **Reducción de costes** por racionalización de los servicios.
 - **Aumento de prestaciones** de servicios.
 - **Visión innovadora** de los servicios.
 - **Satisfacción laboral** del personal.
 - **Motivación del personal** en la prestación.
- 

H.- OFERTA FORMATIVA A MEDIDA

POSIBILIDAD DE SER BONIFICADO 100% ATRAVÉS DE LOS CRÉDITOS DE FORMACIÓN DE LA FUNDACIÓN TRIPARTITA

SERVICIOS

1.- FORMACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE UNA CARTA DE SERVICIOS.

2.- ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO EN LA IMPLANTACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DENTRO DE LA ENTIDAD.

SERVICIO BONIFICADO A TRAVÉS DE LA FUNDACIÓN TRIPARTITA

GAMA Consultoría y Formación se encarga, sin coste adicional para la empresa, de la Gestión de los Créditos de Formación necesarios para cubrir el coste del curso, siempre que la empresa así lo estimara y siempre que tuviera créditos suficientes en la fecha de realización de la acción formativa



LA OFERTA SERÁ PERSONALIZADA PARA CADA ENTIDAD

- *Nuestros Presupuestos serán personalizados y tendrán una validez de un mes desde la fecha de la oferta*
- **GAMA Consultoría y Formación** garantiza tanto la formación impartida como el material entregado, cumpliendo ambos la normativa vigente, tanto para el asistente como para la empresa
- *La forma de pago será un 50% cuando se apruebe el presupuesto y el resto a la finalización de los servicios.*

Gabinete para la Motivación y el Aprendizaje, S.L.



gabinete para la motivación y el aprendizaje, s.l.

www.gamaformacion.es

