

LAS CARTAS DE SERVICIO Y LA INTRODUCCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA CALIDAD

Nombre de la entidad: Fundación Gil Gayarre.

Promotor/es de la buena práctica: Equipo directivo, técnico y de atención directa con participación de las familias y las personas con discapacidad intelectual de los siguientes servicios: centro educativo, centro de día, centros ocupacionales y servicios residenciales.

Federación a la que pertenece: FEAPS Madrid.

Coordinador o persona de contacto: Javier Perea, director técnico de la Fundación.

Fecha o periodo en el que se ha desarrollado: El proceso de elaboración y diseño de las cartas de servicio comenzó en noviembre del año 2001. Durante los años 2002 y 2003 se trabajó sobre la estructura de la herramienta; formación y asesoramiento, constitución de los equipos de trabajo, búsqueda de información, definición de objetivos e indicadores, etc.

Su publicación, divulgación e implantación se inició en enero de 2004.

Hasta la fecha se han recogido indicadores del año 2004 y 2005.

Otros datos que se consideren relevantes: Este proceso se ha desarrollado simultáneamente en el centro educativo, los centros ocupacionales y en el centro de día. En los servicios residenciales sólo se han recogido indicadores del año 2005.

LA BUENA PRÁCTICA

¿Qué son las cartas de servicio?

Las cartas de servicio son documentos públicos que informan al ciudadano que tiene intención de utilizar un recurso (cliente) sobre las condiciones en que se prestan los servicios por parte de una organización. Son herramientas de gestión de la calidad a través de las cuales una organización asume el compromiso de prestar un servicio de acuerdo con unas características y condiciones previamente establecidas o prefijadas. Es decir, nos comprometemos a realizar lo que decimos que hacemos y además a hacerlo bien. En resumen nos referimos a documentos que, por lo general, se presentan en forma de tríptico (folletos divulgativos) y que tienen como objetivo informar a cualquier persona sobre: ¿quiénes somos?, ¿qué hacemos?, y ¿cómo lo hacemos?

¿Qué se pretende conseguir con las cartas de servicio?

- Impulsar y favorecer acciones de mejora dentro de una organización.
- Controlar y medir a través de unos indicadores el grado de cumplimiento de la organización con respecto al compromiso contraído con el cliente o receptor del servicio.
- Si partimos de un enfoque que nos orienta hacia el cliente, tenemos que asumir el compromiso de informar a este del nivel de calidad de los servicios prestados.
- Facilitar que los receptores del recurso puedan ejercer sus derechos como ciudadanos con relación a los servicios recibidos y así facilitar los canales

que permitan mayor grado de implicación y participación de los distintos grupos atendidos.

- Incrementar el grado de satisfacción de los clientes respecto a los servicios que reciben.
- Definir y ajustar la calidad del servicio prestado en función de las demandas de los clientes.

Hablamos de un proceso de aprendizaje de la organización que se retroalimenta de la información, opiniones, participación e implicación de las personas a las que atiende.

¿Qué contiene una carta de servicio?

Desde el punto de vista descriptivo cualquier carta de servicio contiene más o menos la misma estructura de información:

1ª parte: Información básica sobre el servicio que se presta. Son aquellos datos que identifican a la entidad; denominación, dirección, horario de atención, números de teléfono y fax, etc.

2ª parte: Principales servicios prestados: relación, definición y descripción de los servicios: acciones, actuaciones, plazos, mecanismos de comunicación, normativa aplicable, etc.

3ª parte: El compromiso que se asume, donde se incluye una descripción de los objetivos planteados desde el servicio y los indicadores correspondientes que aseguran el nivel de cumplimiento de los objetivos previamente reseñados.

Además de estas tres partes debe existir un sistema de sugerencias y reclamaciones donde cualquier ciudadano receptor del servicio pueda expresar de forma escrita su grado de acuerdo o desacuerdo con el servicio que recibe.