

Carta de Servicios

¿Qué es?

Las Cartas de Servicios son documentos que constituyen un instrumento por medio del cual las organizaciones informan a los usuarios y clientes sobre los servicios que prestan y los compromisos de calidad que adquieren en su prestación.

¿Para qué sirve?

- Dar Información al usuario/cliente sobre los servicios que presta la organización
- Explicitar el nivel de calidad con que la organización se compromete a prestar esos servicios
- Ofrecer un marco de comunicación y participación con los usuarios
- Introducir sistemas de medición y evaluación del rendimiento de la organización
- Mejorar los resultados de la gestión con el fin de ofrecer los estándares de calidad prometidos



Explicación

El contenido mínimo de una Carta de Servicios incluiría:

- Información de carácter general y legal sobre la organización prestadora de los servicios objeto de la Carta
- Compromisos de calidad ofrecidos e indicadores que midan su cumplimiento
- Medidas de subsanación o compensación en el caso de incumplimiento de los compromisos
- Mecanismos de comunicación interna y externa de la Carta de Servicios
- Información complementaria

Metodología de Elaboración de una Carta de Servicios

Para que una Carta de Servicios se constituya en un instrumento de calidad de la organización, en sus dos vertientes de orientación al cliente y de mejora de la gestión, su elaboración, implantación y gestión exige la adopción de una metodología de trabajo exigente que garantice su calidad.

Las actividades que incluye esta metodología se representan en el siguiente diagrama (ver Fig. 1):

La parte más relevante y compleja del proceso de elaboración de Cartas de Servicios reside en el **establecimiento de los compromisos de calidad** que la organización está dispuesta a asumir en sus relaciones con los usuarios. Para ello, el equipo de trabajo debe desarrollar una serie de actividades:

DIAGRAMA DEL PROCESO DE ESTABLECIMIENTO DE COMPROMISOS DE CALIDAD (Ver Fig. 2)

Seguimiento de una Carta de Servicios

Una vez lanzada la Carta, el seguimiento del cumplimiento de los compromisos requiere que la organización se dote de un sistema de indicadores que le permita comprobar el logro de esos compromisos, persiguiendo además dos objetivos:

- Identificar las desviaciones negativas y establecer medidas de corrección
- Identificar las desviaciones positivas como incremento del valor del compromiso, para su inclusión en la renovación de la Carta

Si quiere conocer otros conceptos de gestión, puede acceder a la plataforma abierta y gratuita <http://sugestion.quned.es/> que es un proyecto de Responsabilidad Social Intelectual de la Cátedra de Calidad de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

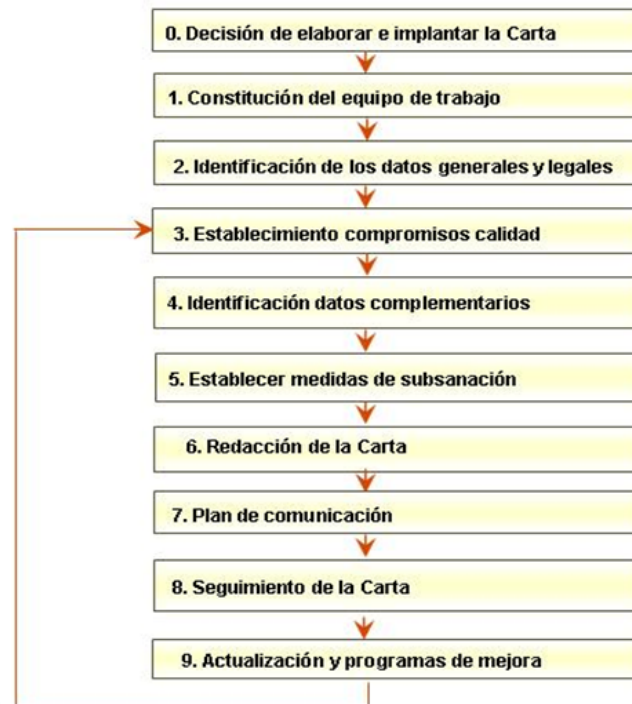


Fig. 1

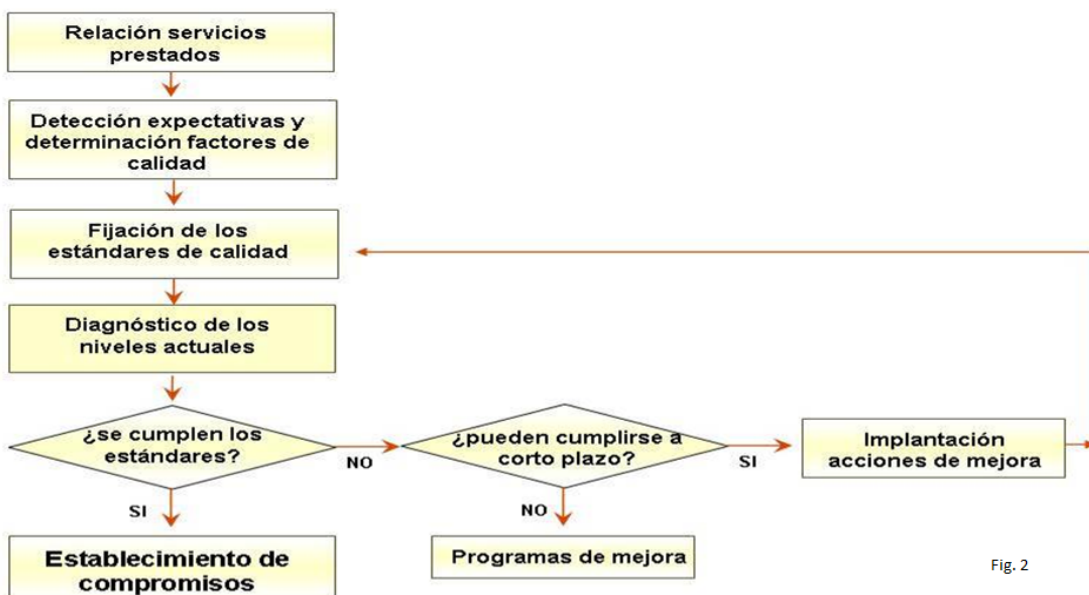


Fig. 2

Ejemplos prácticos

Derechos y Qué se espera de los Ciudadanos:

DERECHO A:
Ser atendidos con profesionalidad y de manera personalizada, con rapidez y eficacia.
Recibir información fiable, actualizada, veraz y pública.
Ser informados de la normativa aplicable a los servicios prestados por el SAC.
Utilizar de las distintas formas de acceso al servicio SAC la que resulte más cómoda al ciudadano.
Presentar quejas, reclamaciones y sugerencias en relación con los servicios del SAC y a que éstas le sean respondidas.

QUÉ SE ESPERA DE LOS CIUDADANOS
Antes de acudir a las oficinas del SAC, llamar al 010 para evitar desplazamientos innecesarios o utilizar los servicios del SAC on-line.
Presentar la documentación correcta para poder realizar los trámites en el momento.
Que eviten colas y esperas y acudan al Ayuntamiento en horario de mediodía-tarde.
Que nos comuniquen los cambios en sus datos personales (domicilio, teléfono...) y fiscales (cuenta corriente, entidad bancaria...) para hacernos más fácil la comunicación y poder evitar errores.
La presentación de quejas y sugerencias en relación con el servicio prestado.

Normativa y Vigencia de la Carta de Servicios

NORMATIVA Y LEGISLACIÓN APLICABLE
Se puede consultar en las oficinas del Servicio de Atención al Ciudadano y a través de la web municipal.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA.
Esta carta fue aprobada por la Junta de Gobierno Local del M.I. Ayuntamiento de Tudela, en sesión celebrada el 8 de mayo de 2009, y está vigente hasta el 8 de mayo de 2011

CARTA DEL ALCALDE

Estimados/as tudelanos/as:

Los municipios deben constituir, pues la ley así nos lo exige, el cauce primario de participación de los ciudadanos en los asuntos públicos. Sin embargo, esta obligación se queda vacía de contenido si los responsables políticos e institucionales no somos capaces de arbitrar unas vías que hagan efectiva esa reciprocidad. El Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Tudela, popularmente conocido como el SAC, se ha consolidado como uno de los principales caminos de comunicación e información entre el Consistorio y el vecindario.

El SAC es un servicio de sobra conocido, que ofrece la posibilidad de realizar, de forma presencial, telefónica y on-line cada vez más trámites de forma rápida, eficaz y simplificada. En esta nueva redacción de la Carta de Servicios, que hoy tienes entre las manos, hemos actualizado nuestros compromisos, para cumplir fielmente con todos los requisitos de calidad que nos impone la certificación AENOR y su auditoría anual.

Me permito pediros con vehemencia que hagáis valer los derechos reconocidos en esta Carta, a la vez que os solicito que cumpláis con lo que el Ayuntamiento espera de todos y cada uno de sus vecinos y vecinas.

Tudela, cargada de historia, de cultura y de tradiciones centenarias, mira orgullosa hacia su pasado, pero es y quiere seguir siendo, una ciudad abierta, moderna y comprometida con el futuro, que aporte nuevos servicios y que fomente como señas de identidad una ciudadanía exigente, fiel, innovadora, formada y libre.

EL ALCALDE,
D. Luis Casado Oliver

Desde Tudela:
010
Fuera de Tudela o desde móvil:
902 242010
www.tudela.es
sac010@tudela.es

DONDE ESTAMOS

SAC Casa Consistorial: Plaza Vieja, 1
Horario continuo: de lunes a viernes de 8.00h. a 16.00h. Sábados de 9.30h. a 13.30h. En verano (de julio a septiembre) horario de lunes a viernes de 8.00 a 15.00h.

SAC Barrio de Lourdes - C/ Bernardo Escós
Catalán s/n Horario: de lunes a viernes de 8.00h. a 15.00h.

TRANSPORTE URBANO

LINEA Naranja: Parada Carrera, de lunes a viernes no Festivos, de 8:33 h. a 13:53 h. cada 20 minutos.

LINEA Verde: Parada Golemya, de lunes a viernes no Festivos, de 8:06 h. a 14:06 h. cada 30 minutos.

LINEA Roja: Parada Golemya, de lunes a viernes no Festivos, de 8:07 h. a 14:07 h. cada 30 minutos.

LINEA Naranja: Parada Plaza Padre Lasa, de lunes a viernes no Festivos, de 8:25 h. a 13:45h. cada 30 minutos.

Carta de Servicios del SAC

SAC Servicio de Atención Ciudadana

M.I. Ayuntamiento de Tudela

¿Qué Servicios presta el SAC?

INFORMACIÓN	Presencial	010	Web
Del Ayuntamiento (Trámites municipales, convocatorias, cursos, actividades, consulta de recibos, Padrón)	1	2	3
Catastro e IAE.	1	2	3
General (Trámites extramunicipales, servicios, entidades, líneas de transporte público).	1	2	3
GESTIÓN DE TRÁMITES			
SAC			
Registro de entrada de documentación dirigida al Ayuntamiento.	1	2	3
Recepción de documentación dirigida al Ayuntamiento y a otras Administraciones.	1	2	3
Inscripción en el Registro Municipal de Asociaciones.	1	2	3
Inscripciones Feria del Stock.	1	2	3
Recogida currícula Empleo.	1	2	3
Fé de Vida.	1	2	3
Suministro de pliegos, convocatorias, instancias, descargas de formularios normalizados.	1	2	3
Generación pin Carpeta Ciudadana.	1	2	3
PADRÓN DE HABITANTES			
Volantes de residencia y/o convivencia.	1	2	3
Alta en Padrón, cambio de domicilio.	1	2	3
Modificación de datos.	1	2	3
HACIENDA			
Domiciliaciones bancarias y duplicados de recibos.	1	2	3
Volantes (bienes y propiedades, actividades económicas, genérico de bienes, hoja catastral).	1	2	3
DEPORTES			
Abono instalaciones deportivas municipales.	1	2	3
Inscripción actividades deportivas vía presencial y telefónica (pasarela de pagos).	1	2	3
Tarjeta de acreditación municipal.	1	2	3
EDUCACIÓN, CENTROS CÍVICOS			
Inscripción actividades vía presencial y telefónica (pasarela de pagos).	1	2	3
AQS (Avisos, Quejas, Sugerencias)	1	2	3
POLICIA MUNICIPAL			
Tarjeta de residentes (zona verde).	1	2	3
BONO BUS			
OMIC	1	2	3
Cita previa con responsable oficina.	1	2	3
EMPLEO			
Cita previa con AEDL.	1	2	3
Inscripciones cursos programados por Empleo.	1	2	3

Compromisos de calidad que se ofrecen

AMABILIDAD: Los usuarios serán tratados de forma amable, alerta y respetuosa. En una escala del 1 al 10, la nota media de los usuarios encuestados superará el 7,5. El número de quejas anual por deficiente atención no pasará de 5.

VOLUNTAD DE SERVICIO: Queremos ayudar a los ciudadanos, evitales desplazamientos y gestiones innecesarias. Llamando al teléfono 010, escribiendo a la dirección sac010@tudela.es o personalmente en las oficinas del SAC, si no tenemos una información se la buscamos y se la transmitimos en un plazo máximo de 24 horas. El número de incumplimientos de esta gestión será inferior a 5. A través del 010 el ciudadano podrá solicitar volantes, impresos, duplicados de recibos, pliegos, convocatorias u otra documentación y se lo enviaremos en el mismo día a la dirección que nos indique. (Se enviará obligatoriamente a la dirección padronal cuando el documento tenga datos personales).

INFORMACIÓN: El ciudadano será informado de los servicios que ofrece el SAC. Se realizará al menos una campaña anual de divulgación del servicio. Se evaluará externamente si el ciudadano conoce el SAC y en una escala de 1 a 10 la nota media de los usuarios será de 7, respondiendo afirmativamente sobre el conocimiento del SAC. Asimismo, la información que facilita el SAC será revisada y actualizada permanentemente para ofrecer un servicio de confianza. El 80% de las fichas de información del SAC habrán sido revisadas en un plazo máximo de 7 días y el 20% restante en un plazo máximo de 15 días.

ATENCIÓN: El tiempo medio de espera de los ciudadanos antes de ser atendido en el mostrador del SAC no superará los 10 minutos. Por teléfono, para ser atendido su llamada en el 010 el tiempo medio de espera no superará el minuto. Las solicitudes on-line serán tramitadas en el mismo día de su recepción, notificándose a los interesados que su trámite ha sido aceptado.

ACCESIBILIDAD: Nuestros horarios de atención y prestación de servicios serán los más amplios posibles, adecuados a las necesidades ciudadanas. En una escala de 1 a 10 la nota media de los usuarios encuestados superará el 6.

RAPIDEZ Y EFICACIA: Actuamos con la máxima celeridad, sin perder por ello la fiabilidad. Las gestiones encomendadas

Indicadores de Calidad

Índice de satisfacción de los ciudadanos referente a los compromisos "Amabilidad", "Accesibilidad", "Rapidez y Eficacia", encuestas, agradecimientos y quejas recibidas.

Informes estadísticos mensuales de atenciones de servicio al ciudadano y búsqueda de información (presencial, telefónico y on line).

Informes estadísticos mensuales sobre número y tipo de demandas atendidas por el 010 y on line.

Justificantes con fecha de envío de documentos solicitados a través del 010 u on line.

Número de incumplimientos por circunstancias puntuales de los compromisos "Voluntad de Servicio" (partes de incidencias mensuales de auxiliares de tramitación del SAC).

Número de campañas anuales de divulgación del SAC.

Porcentaje mensual de fichas de la base de datos de información en revisión.

Colaboración y Participación ciudadana

Periódicamente consultaremos su opinión a través de encuestas que nos permitan conocer el grado de satisfacción en relación a los servicios que se prestan.

Si no queda satisfecho en algún aspecto, háganlo saber. Le invitamos a que nos formule propuestas que nos ayuden a corregir deficiencias o mejorar los servicios.

Podrá realizarlo presencialmente en nuestras oficinas de:
SAC Casa Consistorial (Plaza Vieja, 1-31500 TUDELA) o
SAC Barrio de Lourdes (C/ Bernardo Escós Catalán, s/n-31500 TUDELA).

Telefónicamente llamando al teléfono 010 (desde Tudela) o 902 242010 (desde fuera de Tudela).

On-line: a través de la web www.tudela.es o por correo electrónico sac010@tudela.es.

Comunicación de Cumplimiento de Compromisos

Nos comprometemos a informar a los ciudadanos anualmente, a través de los medios de comunicación (diarios regionales, radios locales y semanarios comarcales), acerca del grado de cumplimiento de nuestros compromisos.

Además, periódicamente se informará a través de la web municipal: www.tudela.es, tanto del cumplimiento de los compromisos como de la información estadística del servicio.

Aplicaciones y soportes frecuentes


REDER	Algunas Aplicaciones	Algunos Soportes Observables
R	Informa sobre los servicios que presta y los compromisos que adquiere en la prestación	Carta de Servicios
	Toma de decisión del responsable de la organización y Constitución Equipo de Trabajo	Documento escrito
E	Identificación de los servicios objeto de la Carta	Tabla de servicios
	Detección de expectativas de los usuarios de los servicios objeto de la Carta	Tabla de compromisos de calidad
D	Fijación de los estándares de calidad	Tabla de compromisos de calidad
	Controla los indicadores de cumplimiento de los compromisos	Cuadro de indicadores de los compromisos de la Carta
E	Evalúa las desviaciones positivas y negativas en el cumplimiento de los compromisos	Ficha de seguimiento del logro de compromisos

REDER	Algunas Aplicaciones	Algunos Soportes Observables
R	Decide revisión de la Carta	Actualización de los compromisos
		Definición nuevos compromisos

Cuestiones clave para autoevaluar Puedes valorar una Carta de Servicios (máximo 100 puntos)

¿Se ha constituido un Equipo de Trabajo ad hoc para elaborar la Carta de Servicios?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Están especificados los servicios que ofrece la organización y que son objeto de la Carta?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Están definidos los compromisos de calidad asumidos en la prestación de esos servicios?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Para definir los compromisos se han tenido en cuenta las expectativas de los usuarios?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Los compromisos de calidad definidos son claros, unívocos e invocables por el usuario?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se han definido indicadores para medir el cumplimiento de los compromisos de calidad?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Está identificada la organización propietaria de la Carta de Servicios (nombre y ámbito de actuación al que pertenece)?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se indica cuál es la unidad responsable de la Carta de Servicios?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se ofrecen datos sobre medios y canales para acceder a los servicios objeto de la Carta?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se prevé un sistema para la revisión de la Carta de Servicios en función del cumplimiento de los compromisos?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Información adicional del autor

	Autor: Maria Jesús Jimenez de Diego	Cargo: Evaluadora Principal
	Empresa/organización: Agencia de Evaluación y Calidad	
	Actividad: Calidad en la Administración Pública	Contacto: www.aeval.es