

Carta de Servicios



Prescal Quality Services / Qualitaire

grupo prescal

Carta de Servicios

Interpretación de textos de la Presentación

- ✿ Texto en color negro: texto explicativo
- ✿ Texto en color azul: la actuación descrita es responsabilidad principal del Equipo de Consultoría de PRESCAL QUALITY SERVICES/QUALITAIRE (en adelante, PQS)
- ✿ Texto en color rojo: la actuación descrita es responsabilidad principal del Equipo de Trabajo de la Organización
- ✿ Texto en color verde: la actuación descrita es responsabilidad compartida entre el Equipo de Trabajo de la Organización y el Equipo de Consultoría de PQS



Carta de Servicios

Contenido del Proyecto

- ✿ Presentación y planificación del Proyecto
- ✿ Determinación de necesidades y expectativas de los usuarios
- ✿ Comparación del nivel de prestación con las expectativas de usuarios
- ✿ Establecimiento de compromisos de calidad
- ✿ Aprobación y comunicación de la Carta de Servicios
- ✿ Seguimiento y medición
- ✿ Certificación de la Carta de Servicios



Carta de Servicios

Presentación y planificación del Proyecto

-  Presentación de la Dirección del Proyecto por ambas partes y de otras interlocuciones
-  Presentación del contenido del Proyecto
-  Primera aproximación a la constitución de los Equipos de Trabajo
-  Primera aproximación a la planificación del Proyecto
-  Atención de consultas



Carta de Servicios

Determinación de necesidades y expectativas (1/2)

- ✚ Determinación de los servicios objeto de la Carta (requisito 4.1.1 de la Norma UNE 93200:2008)
 - ➔ Entrevistas con las Direcciones de Área
 - ➔ Identificación, valoración y priorización de servicios
 - ➔ Selección consensuada de servicios para la Carta
 - ➔ Comunicación
 - ➔ Identificación de integrantes del Equipo de Trabajo

- ✚ Constitución del Equipo de Trabajo (requisito 4.1.2 de la Norma UNE 93200:2008)
 - ➔ Formación en UNE 93200:2008 y metodología de implementación de la Carta de Servicios
 - ➔ Constitución del Equipo de Trabajo (función principal: implementación)
 - ➔ Constitución del Equipo del Proyecto (funciones principales: planificación, seguimiento y decisión global)



- ✚ Planificación del Proyecto

- ✚ Determinación de las necesidades y expectativas de los usuarios (requisito 4.1.3 de la Norma UNE 93200:2008)
 - ➡ Aprobación de cuestionarios de satisfacción sobre los servicios
 - ➡ Recogida de información (incluye quejas, reclamaciones, sugerencias)
 - ➡ Análisis de la información (identificación de características de calidad)



Carta de Servicios

Comparación nivel de prestación vs expectativas

- Identificación de los procesos de prestación de los servicios y su interacción con otros procesos (requisito 4.1.4 de la Norma UNE 93200:2008)
 - Objeto, objetivo, responsabilidades y autoridad, entradas y proveedores, salidas y clientes, procedimiento, control, seguimiento y medición
- Comparación de la medición de los procesos vs la medición de los usuarios (requisito 4.1.5 de la Norma UNE 93200:2008)
- Plan de acción (potenciar las fortalezas, corregir las debilidades)



- ❏ Determinación de los procesos para los que se van a establecer compromisos públicos
- ❏ Determinación de los compromisos (cuánto se pretende conseguir)
- ❏ Determinación de indicadores para monitorizar el cumplimiento de los compromisos (requisito 4.1.6 de la Norma UNE 93200:2008)
 - ✚ Qué se va a medir (definición de indicadores)
 - ✚ Quién va a medir (responsabilidad)
 - ✚ Cómo se va a medir (procedimiento de cálculo)
 - ✚ Cuándo se va a medir (periodicidad)
 - ✚ Cómo se hará tangible (registros)



- ✚ Elaboración de la Carta de Servicios (requisito 4.1.7 de la Norma UNE 93200:2008)
 - ➔ Objetivos y fines
 - ➔ Datos identificativos de la Organización y de los servicios
 - ➔ Relación de servicios con compromisos
 - ➔ Información de contacto
 - ➔ Derecho y obligaciones de los usuarios
 - ➔ Normas reguladoras de los servicios
 - ➔ Formas de participación
 - ➔ Fecha de entrada en vigor
 - ➔ Compromisos de calidad e indicadores
 - ➔ Formas de comunicación de sugerencias, quejas y reclamaciones



- ✚ Aprobación de la Carta de Servicios (requisito 4.1.8 de la Norma UNE 93200:2008)
- ✚ Comunicación de la Carta de Servicios (elección de soportes divulgativos) (requisitos 5.1 y 5.2 de la Norma UNE 93200:2008)



- Medición de los indicadores (requisito 4.2 de la Norma UNE 93200:2008)
- Análisis de la información
- Plan de acción (potenciar las fortalezas, corregir las debilidades)
- Revisión de la Carta de Servicios
- Comunicación interna y externa (resultados y acciones)



 **Solicitud de certificación**

 **Auditoría de Certificación**

 **Elaboración de un Plan de Acciones para resolver las deficiencias detectadas en la auditoría**



- Ejecución del Proyecto mediante talleres colectivos
- Ejecución del Proyecto mediante talleres individuales para cada Área
- Ejecución del Proyecto aplicado a Área piloto
- Ejecución del Proyecto aplicado a servicio piloto
- Ejecución del Proyecto “llave en mano”



Carta de Servicios

Talleres colectivos (1/2)

- ❏ Ejecución del Proyecto principalmente en manos del Equipo de Trabajo de la Organización, con el asesoramiento común de PQS
- ❏ Celebración de jornadas formativas al responsable del Equipo de Trabajo de la Organización como elemento de asesoramiento
- ❏ Transmisión interna de conocimientos al resto de componentes del Equipo de Trabajo
- ❏ Seguimiento continuo no presencial por parte del Equipo de Consultoría



Ventajas:

-  Fomenta la creatividad del Equipo de Trabajo
-  Mayor flexibilidad en la planificación del Proyecto para la Organización
-  Menor coste económico del asesoramiento externo

Desventajas:

-  Contacto del Equipo de Consultoría exclusivamente con el responsable del Equipo de Trabajo
-  Menor proximidad en el seguimiento de la ejecución del Proyecto en la Organización



Carta de Servicios

Talleres individuales (1/2)

-  Ejecución del Proyecto principalmente en manos del Equipo de Trabajo de la Organización, con el asesoramiento individualizado de PQS
-  Celebración de jornadas formativas individualizadas al Equipo de Trabajo de cara Área como elemento de asesoramiento
-  Seguimiento continuo no presencial por parte del Equipo de Consultoría



Ventajas:

-  Contacto del Equipo de Consultoría con el Equipo de Trabajo al completo de cada Área
-  Mayor proximidad en el seguimiento de la ejecución del Proyecto de cada Área
-  Mayor capacidad para gestionar (actualizar, revisar, modificar, implementar...) la Carta en el futuro

Desventajas:

-  Menores posibilidades de actividades de aprendizaje (benchmarking) entre las Áreas



Carta de Servicios

Área piloto (1/2)

- ❏ Ejecución del Proyecto principalmente en manos de los responsables de los servicios objeto de la Carta, con el asesoramiento común de PQS
- ❏ Elección del Área sobre la que se ejecutará el Proyecto
- ❏ Celebración de jornadas formativas a los responsables de los servicios objeto de la Carta de cada Área como elemento de asesoramiento (responsables que forman parte de cada Equipo de Trabajo)
- ❏ Transmisión interna de conocimientos al resto de personas relacionadas con cada servicio
- ❏ Seguimiento continuo no presencial por parte del Equipo de Consultoría



Ventajas:

-  Asesoramiento personalizado a los responsables de los servicios objeto de la Carta
-  Mayor actividad de aprendizaje (benchmarking) común
-  Mayor participación del Equipo de Consultoría en las actividades de cada fase del Proyecto

Desventajas:

-  Actitudes personales negativas ante la elección del Área piloto



Carta de Servicios

Servicio piloto (1/2)

- ❏ Ejecución del Proyecto principalmente en manos de los responsables de los servicios objeto de la Carta, con el asesoramiento común de PQS
- ❏ Elección del servicio común sobre el que se ejecutará el Proyecto
- ❏ Celebración de jornadas rotatorias formativas a los responsables de los servicios de la Organización como elemento de asesoramiento (responsables que forman parte de cada Equipo de Trabajo)
- ❏ Transmisión interna de conocimientos al resto de componentes del Equipo de Trabajo
- ❏ Seguimiento continuo no presencial por parte del Equipo de Consultoría



Ventajas:

-  Mayor nivel de concreción en el asesoramiento
-  Actividad importante de aprendizaje (benchmarking) común
-  Mayor participación del Equipo de Consultoría en las actividades de cada fase del Proyecto
-  Menor coste económico del asesoramiento externo

Desventajas:

-  Actitudes personales negativas ante la elección del servicio piloto



-  Ejecución del Proyecto en manos de PQS
-  Asesoramiento externo basado en visitas individualizadas a cada responsable de servicio de la Organización
-  Seguimiento continuo presencial por parte del Equipo de Consultoría



Ventajas:

-  Trabajo individualizado con cada Área (traje a medida)
-  Menor carga de trabajo para los Equipos de Trabajo

Desventajas:

-  Mayor coste económico del asesoramiento externo
-  Menor nivel de aprendizaje (benchmarking) común
-  Menor capacidad para gestionar (actualizar, revisar, modificar, implementar...) la Carta en el futuro



Contacto

Alfonso Domínguez
Dirección Dpto. Sistemas de Gestión

adominguez@qualitaire.net

638 573 440

954 400 260



Prescal Quality Services / Qualitaire

grupo prescal