

CARTAS DE SERVICIOS

Jornada Informativa

18 Diciembre 2009

CFIE de Ávila

PONENTE: José Luis Jiménez Glez.



OBJETIVOS

1. MARCO TEÓRICO

2. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

3. ALGUNOS TÓPICOS

4. MODELOS DE CARTAS DE SERVICIOS

1. Qué son las Cartas de Servicios. Marco Teórico: fundamentación, antecedentes, concepto, contenido, normativas, etc.
2. Analizar la metodología y proceso de elaboración de las Cartas de Servicio en el ámbito educativo.
3. Clarificar las tareas a realizar por el Equipo de Mejora. Cómo elaborar el **Catálogo de Servicios y Compromisos de Calidad** del Centro.

OBJETIVOS

1. MARCO TEÓRICO

2. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

3. ALGUNOS TÓPICOS

4. MODELOS DE CARTAS DE SERVICIOS

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Las Cartas de Servicios en la Administración de CyL.

Plan Marco de Mejora y Calidad de los servicios (2000-2003)

- Realización de actuaciones de mejora en las respectivas Consejerías y Delegaciones Territoriales
- Constitución de Grupos de Mejora
- Realización de Cartas de Servicio
- Implantación Modelo EFQM

Plan Estratégico de Modernización (2004-2007)

Plan Estratégico de Modernización de CyL (2008-2011)

1.2. Cartas de Servicios: FUNDAMENTACIÓN

1. El ciudadano es el principio y el fin de toda la actividad Administrativa, y debe ser considerado **cliente** en su doble vertiente:
 - Como **usuario/receptor** o no de dichos servicios
 - Como **contribuyente** a la financiación de los servicios públicos
2. Y como cliente que es, debe ser considerado **repleto de derechos** individuales, compatibles con los generales de la sociedad.
3. La gestión pública debe **orientarse al ciudadano**, a cumplir sus necesidades y expectativas, presentes y prever las potenciales que pudieran surgir en el futuro.

1. MARCO TEÓRICO

1.2. Cartas de Servicios: FUNDAMENTACIÓN

4. El desarrollo de procesos de mejora debe comportar la **definición de niveles de calidad** en la prestación de los servicios, lo cual permite establecer compromisos precisos , que pueden hacerse públicos y beneficiar al usuario. Estos compromisos se concretan en **CARTAS DE SERVICIOS**.
5. Debe destacarse el valor de las Cartas de Servicio porque facilitan a los ciudadanos el acceso a **información relevante** sobre las unidades administrativas, pero **especialmente porque contienen unos compromisos públicos, explícitos y mensurables** a través de indicadores.

1.3. Cartas de Servicios: DEFINICIONES

CONCEPTO:

Las Cartas de Servicios son **documentos públicos** elaborados y difundidos por parte de la organización responsable (el centro educativo) donde se refleja de forma clara y accesible al ciudadano-usuario:

- Sus **Derechos** (educativos)
- Los **Servicios** que presta el centro.
- Los **Compromisos** que asume el centro.

En suma, constituyen un “contrato” entre el centro y sus usuarios.

1.3. Cartas de Servicios: DEFINICIONES

FINALIDAD:

- Facilitar a los ciudadanos el **ejercicio efectivo de sus derechos**.
- Impulsar iniciativas de mejora en el centro.
- **Informar a los ciudadanos** sobre los niveles de calidad de los servicios que presta el centro.
- **Incrementar el grado de satisfacción** de los ciudadanos/usuarios.
- Acercar el centro al ciudadano **haciéndole partícipe** del proceso de mejora continua a través del sistema de sugerencias y reclamaciones.

1.3. Cartas de Servicios: DEFINICIONES

ANTECEDENTES:

- En 1991 en el **Reino Unido** (gobierno de John Mayor)
- En 1997, nuevo Programa de Cartas de Servicio (Tony Blair)
- En otros países: Francia, Finlandia, Portugal, EEUU, Canda, Australia,...
- En **España**:
 - Aytos: Barcelona, Alcobendas
 - Comunidad de Castilla La Mancha
 - Comunidad de Madrid
 - Administración Gral. Del Estado (REAL DECRETO 1259/1999 sobre Cartas de Servicio y Premios a la Calidad).

1.3. Cartas de Servicios: NORMATIVAS

NORMATIVAS:

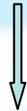
- DECRETO 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las **Cartas de Servicios al Ciudadano** en la Administración de CyL.
- ORDEN PAT/920/2004, de 4 de junio, por la que se aprueba la **Carta de Servicios** al Ciudadano de los **Centros Públicos de Educación Infantil y Primaria**.
- ORDEN PAT/920/2004, de 4 de junio, por la que se aprueba la **Carta de Servicios** al Ciudadano de los **Centros Públicos de Educación Secundaria, Bachillerato y Formación profesional**.

1.4. Cartas de Servicios: CONTENIDO

Datos generales: Identificación y Ubicación
Funciones y competencias/Normativa aplicable
Derechos del ciudadano
Servicios que presta
Compromisos de Calidad
Indicadores
Libro de Iniciativas y Reclamaciones
Participación en toma de decisiones y en la mejora de los servicios
Información Complementaria

1.5 Cartas de Servicios: DISEÑO Y PRESENTACIÓN GRÁFICA

- **Atractiva y Legible** (representa la imagen externa de la organización)
- **Breve, sencilla**
- Evitar uso de tecnicismos
- Fácilmente comprensible



**FOLLETO
(Tríptico)**



CUADERNILLO

1.5. Cartas de Servicios: DISEÑO Y PRESENTACIÓN GRÁFICA

TRÍPTICO (CARA 1 EXTERNA)

The diagram illustrates the layout of a service card triptych, divided into three vertical panels. The left panel contains text about the commitment of the responsible official and the functions of the service. The middle panel features a site map and contact information. The right panel includes a service name, a photograph, the service name, and the organization's logo. Annotations with colored circles and lines point to specific elements in each panel.

Compromiso personal del máximo responsable del órgano/organismo, definición de cartas de servicios etc.

Funciones y competencias del servicio o unidad a la que se hace referencia

Logotipo del órgano u organismo

Dirección de la unidad responsable de la carta

Direcciones postales, telefónicas y telemáticas del órgano/organismo y, en su caso, de sus dependencias periféricas.

Croquis de situación

Nombre del órgano u organismo

Fotografía o ilustración alusiva al servicio ofrecido

"Servicio de ..."

"Carta de Servicios"

"Carta de servicios"

Logotipo del órgano u organismo

36

1.5. Cartas de Servicios: DISEÑO Y PRESENTACIÓN GRÁFICA



OBJETIVOS

1. MARCO TEÓRICO

2. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

3. ALGUNOS TÓPICOS

4. MODELOS DE CARTAS DE SERVICIOS

2. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

2.1. Etapa principales y Diagrama del Proceso

Constitución del **Equipo de Mejora**

Identificación/Recopilación Datos Generales y Legales

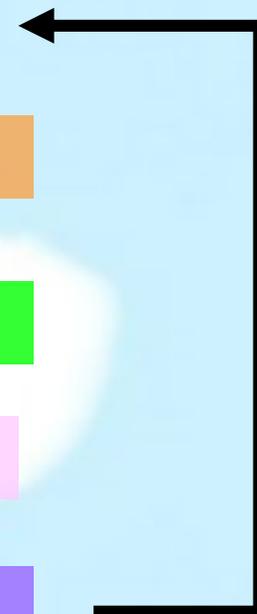
Establecimiento de **Servicios/Compromisos/Indicadores**

Redacción, diseño y edición de la Carta (**Catálogo**)

Plan de Comunicación

Plan de Seguimiento y Evaluación

Actualización y Programas de Mejora



2.1. Etapa principales y Diagrama del Proceso

Constitución del **Equipo de Mejora**

- Formado por personas que, en su conjunto, **aporten una visión completa del centro.**
- Extensible, pues, a representantes de toda la comunidad educativa.
- Esencial el **liderazgo** del Equipo Directivo y Responsable del Equipo de Mejora.

2. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

2.1. Etapa principales y Diagrama del Proceso

Constitución del **Equipo de Mejora**

Identificación/Recopilación Datos Generales y Legales

Establecimiento de **Servicios/Compromisos/Indicadores**

Redacción, diseño y edición de la Carta (**Catálogo**)

Plan de Comunicación

Plan de Seguimiento y Evaluación

Actualización y Programas de Mejora



2.1. Etapa principales y Diagrama del Proceso

Identificación/Recopilación Datos Generales y Legales

- Datos identificativos y de ubicación
- Funciones y competencias
- Normativa vigente aplicable
- Derechos específicos de los ciudadanos en relación a los servicios
- Formas de participación/colaboración de los usuarios en la mejora de los servicios
- Formas de presentación de iniciativas y reclamaciones
- Información Complementaria

2. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

2.1. Etapa principales y Diagrama del Proceso

Constitución del **Equipo de Mejora**

Identificación/Recopilación Datos Generales y Legales

Establecimiento de **Servicios/Compromisos/Indicadores**

Redacción, diseño y edición de la Carta (**Catálogo**)

Plan de Comunicación

Plan de Seguimiento y Evaluación

Actualización y Programas de Mejora



2.1. Etapa principales y Diagrama del Proceso

Establecimiento de **Servicios/Compromisos/Indicadores**

SERVICIOS QUE PRESTA EL CENTRO:

- Sobre **enseñanzas**
- Servicios **Básicos**
- Servicios **Complementarios/Instalaciones**

2. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

2.1. Etapa principales y Diagrama del Proceso

Establecimiento de **Servicios/Compromisos/Indicadores**

COMPROMISOS:

- **Definición:** *Resultado final deseado en un periodo de tiempo específico.*
- **Formato:** Debe expresar claramente el compromiso. Su redacción debe contener:

Sujeto, verbo activo, resultado medible y tiempo de consecución

- **Características:**

Realistas	Medibles	Flexibles
Motivadores	Comprensibles	Obligatorios

2. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

2.1. Etapa principales y Diagrama del Proceso

Establecimiento de **Servicios/Compromisos/Indicadores**

COMPROMISOS: **¡NO OLVIDAR NUNCA!**

- **Detección:** Los compromisos han de estar estrecha y directamente relacionados con las **EXPECTATIVAS** de los usuarios (comunidad educativa).
- Para su identificación, pues, será necesario tener en cuenta la ***voz del usuario***.
- ***POSIBLES TÉCNICAS DE DETECCIÓN DE EXPECTATIVAS:***

ENTREVISTAS
ENCUESTAS/CUESTIONARIOS
ENCUENTROS/REUNIONES
ANÁLISIS DE QUEJAS
ANÁLISIS DE SUGERENCIAS

2. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

2.1. Etapa principales y Diagrama del Proceso

Establecimiento de **Servicios/Compromisos/Indicadores**

COMPROMISOS:

Servicio de Gestión y Atención Telefónica (Seg. Social)

1. Atención por personal cualificado, con comunicación y trato cordial, utilizando un lenguaje preciso, adecuado al perfil del usuario.
2. Atender todas las llamadas recibidas y dar respuesta al 95% de las peticiones que se realicen.
3. Los tiempos de espera no superarán los 20 segundos.
4. Los mensajes registrados en el contestador automático serán contestados al día siguiente hábil.
5. Envío en la jornada del día siguiente hábil del 95% de los informes y certificados que se soliciten.

2. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

2.1. Etapa principales y Diagrama del Proceso

Establecimiento de **Servicios/Compromisos/Indicadores**

INDICADORES:

• **Definición:** Instrumentos/Sistemas de “medida” de la evolución/grado de cumplimiento de los compromisos establecidos.

• **Medición:** Objetiva, evitando en lo posible la influencia de factores subjetivos o aleatorios.

Los indicadores de objetivos difícilmente cuantificables (cualitativos) se estimarán a través de los métodos oportunos más fiables (cuestionarios, encuestas, estadísticas, etc)

• ESTÁNDARES:

• **Definición:** Cifra que sirve de referencia para valorar el grado de cumplimiento.

• Requisitos:

Realistas	Alcanzables	Asumidos	Controlables
-----------	-------------	----------	--------------

2. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

2.1. Etapa principales y Diagrama del Proceso

Establecimiento de **Servicios/Compromisos/Indicadores**

Comp.	Indicadores	Estándar
1	Porcentaje de quejas y valoraciones negativas sobre el servicio y el trato recibido, según la Encuesta de Satisfacción de Clientes	2%
2	Porcentaje de llamadas atendidas mensualmente en relación a las recibidas	95%
3	Tiempo de espera en la llamada	Inferior a 20 segundos
4	Porcentaje de peticiones y servicios resueltos en el plazo de 24 horas correspondientes a mensajes registrados en el contestador automático	85%
5	Informes y certificados enviados en el plazo previsto	95%

2. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

2.1. Etapa principales y Diagrama del Proceso

Constitución del **Equipo de Mejora**

Identificación/Recopilación Datos Generales y Legales

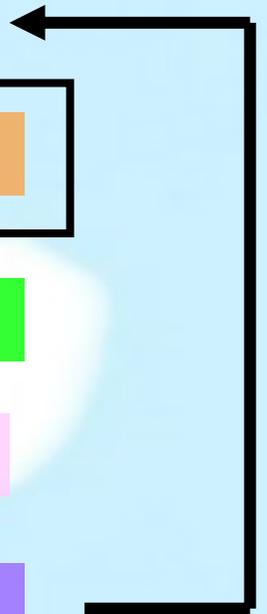
Establecimiento de **Servicios/Compromisos/Indicadores**

Redacción, diseño y edición de la Carta (**Catálogo**)

Plan de Comunicación

Plan de Seguimiento y Evaluación

Actualización y Programas de Mejora



2. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

2.1. Etapa principales y Diagrama del Proceso

Redacción, diseño y edición de la Carta (**Catálogo**)



La concreción de los contenidos de la Carta de Servicios en un centro se denominará:

“Catálogo de Servicios y Compromisos de Calidad”

2. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

2.1. Etapa principales y Diagrama del Proceso

Constitución del **Equipo de Mejora**

Identificación/Recopilación Datos Generales y Legales

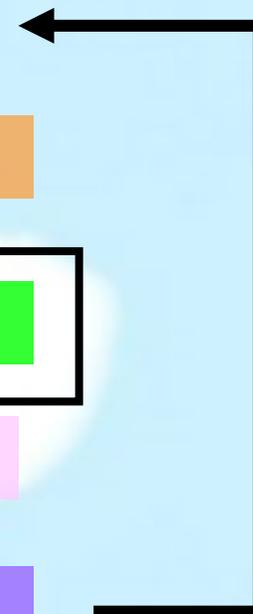
Establecimiento de **Servicios/Compromisos/Indicadores**

Redacción, diseño y edición de la Carta (**Catálogo**)

Plan de Comunicación

Plan de Seguimiento y Evaluación

Actualización y Programas de Mejora



2. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

2.1. Etapa principales y Diagrama del Proceso

Plan de Comunicación

INTERNO:

- Fase previa a la publicación oficial del Catalogo de servicios y compromisos de calidad del centro.
- Finalidad: Informar y conseguir la implicación de los órganos de gobierno del centro (consejo, claustro) y de coordinación (departamentos, CCP, ciclos).
- Razón: Van a ser los principales responsables del éxito o no de los servicios y compromisos asumidos por el conjunto de la organización (centro)
- Cada órgano recurrirá a las vías de comunicación más eficaces y habituales (cartas, boletines, reuniones, notas internas).

2.1. Etapa principales y Diagrama del Proceso

Plan de Comunicación

EXTERNO: (Publicación, divulgación, Difusión)

- Fase posterior a la aprobación y publicación oficial del Catalogo de servicios y compromisos de calidad del centro.
- Finalidad: Informar y explicar a **TODA** la comunidad educativa sobre los objetivos que se pretende (servicios, compromisos, derechos, quejas y reclamaciones,..)

2.1. Etapa principales y Diagrama del Proceso

Plan de Comunicación

- Para su difusión, deberán tomarse en consideración los distintos canales de comunicación externa del centro:

CARTAS, REUNIONES, PUBLICACIONES,
PRENSA, INTERNET, ETC

2. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

2.1. Etapa principales y Diagrama del Proceso

Constitución del **Equipo de Mejora**

Identificación/Recopilación Datos Generales y Legales

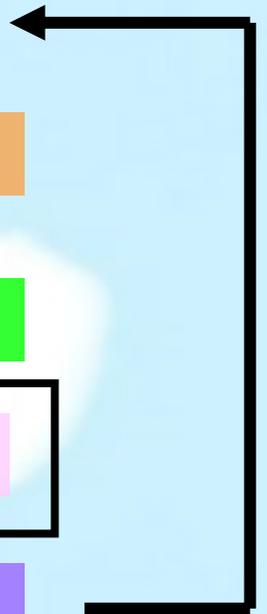
Establecimiento de **Servicios/Compromisos/Indicadores**

Redacción, diseño y edición de la Carta (**Catálogo**)

Plan de Comunicación

Plan de Seguimiento y Evaluación

Actualización y Programas de Mejora



2. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

2.1. Etapa principales y Diagrama del Proceso

Plan de Seguimiento y Evaluación

- Justificación: Las Cartas de Servicio (Catálogos), por su propia naturaleza y finalidad, requieren de la revisión continua del grado de cumplimiento de los compromisos y , a través de ello, de la satisfacción de los usuarios.
- Objetivo: **Identificar las posibles desviaciones** con respecto a los estándares establecidos e intentar corregirlos.
- Según Decreto 230/2000 por el que se regulan las Cartas de Servicios al ciudadano, éstas deberán actualizarse **como mínimo cada tres años** a partir de su publicación, **sin perjuicio de actualizaciones anteriores** debidas a modificaciones sustanciales en los datos, servicios o compromisos.

2. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

2.1. Etapa principales y Diagrama del Proceso

Constitución del **Equipo de Mejora**

Identificación/Recopilación Datos Generales y Legales

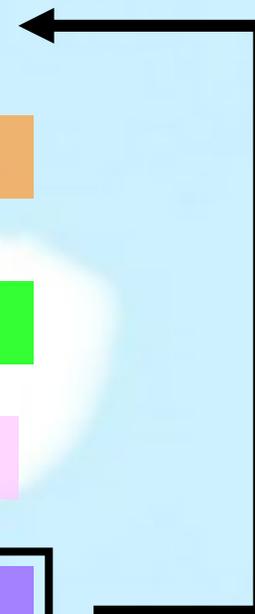
Establecimiento de **Servicios/Compromisos/Indicadores**

Redacción, diseño y edición de la Carta (**Catálogo**)

Plan de Comunicación

Plan de Seguimiento y Evaluación

Actualización y Programas de Mejora



2. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

2.1. Etapa principales y Diagrama del Proceso

Actualización y Programas de Mejora



OBJETIVOS

1. MARCO TEÓRICO

2. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

3. ALGUNOS TÓPICOS

4. MODELOS DE CARTAS DE SERVICIO

3. ALGUNOS TÓPICOS

- Son documentos a la carta: su elaboración **no supone ningún tipo de esfuerzo**
- Documentos consistentes en la **mera descripción de servicios**
- **No requieren la involucración del personal** del centro
- No es necesario su seguimiento y actualización
- Son **meros instrumentos propagandísticos**
- **No forman parte de un proceso de mejora** del centro
- No son herramientas valiosas de detección de áreas de mejora
- No es necesaria su difusión
- En definitiva, **no aportan VALOR AÑADIDO** al ciudadano

El **Catálogo de Servicios y Compromisos de Calidad** de un centro deber ser:

- Fruto de un **proceso de reflexión** que conjugue los objetivos del centro con las necesidades y expectativas de la comunidad educativa.
- Establecer **compromisos realistas, comprensibles, medibles y asumidos**.
- Debe ser un **Instrumento Dinámico**, capaz de actualizarse cuando sea pertinente.
- Debe estar **integrado** con el resto de instrumentos o acciones de mejora del centro.
- **Implicación activa** del equipo directivo y de mejora.

OBJETIVOS

1. MARCO TEÓRICO

2. METODOLOGÍA Y PROCESO DE ELABORACIÓN

3. ALGUNOS TÓPICOS

4. MODELOS DE CARTAS DE SERVICIOS