

CARTAS DE SERVICIOS

1. Introducción: los cambios en la gestión de la Administración

Las Cartas de Servicios se integran en el proceso general de transformación y modernización que, desde hace más de una década, está viviendo la Administración Pública. En este escenario, a la Administración Pública se le exige cada vez más, redefinir su papel en la sociedad –situándose como sujeto activo del desarrollo local– e incrementar su nivel de eficiencia. Este proceso de redefinición del papel de la Administración Pública supone el análisis de los modelos organizativos y de gestión de las entidades, partiendo de la base de la calidad de los servicios ofrecidos.

Para poder adaptarse a esta nueva situación y dar respuesta a las exigencias de los ciudadanos/usuarios de los servicios, diferentes administraciones públicas han emprendido iniciativas de modernización que alteran sustancialmente su modo de gestión tradicional. Entre las diferentes iniciativas de modernización llevadas a cabo en la Administración Pública destacan las Cartas de Servicios, como herramienta principal para mejorar el trabajo incorporando las demandas y expectativas de los ciudadanos a los objetivos de la organización. Las Cartas de Servicios juegan un papel muy importante, en tanto en cuanto representan el compromiso de la calidad en la prestación de servicios al que el ente público llega con sus ciudadanos.

El Excmo. Ayuntamiento de Valencia reconoce esta realidad y plantea la obligatoriedad de su elaboración en el Reglamento de Participación Ciudadana, aprobado en sesión plenaria del 30 de octubre de 2009, cuando dice:

“El Ayuntamiento elaborará Cartas de Servicios, que se mantendrán debidamente actualizadas en las Oficinas Municipales de Información y en la página web municipal, exponiendo los derechos y deberes de los ciudadanos en su relación con el Ayuntamiento, así como el catálogo de servicios que éste ofrece a los mismos”(artículo 7).

2. Qué son las cartas de Servicios

En este contexto de mejora de la gestión de la Administración Pública las Cartas de Servicios son documentos que dan a conocer los servicios y expresan los compromisos de calidad que la organización pública adquiere con el ciudadano, formalizan lo que los ciudadanos pueden esperar de los servicios públicos y aseguran la plena efectividad de sus derechos, así como la mejora de los servicios y prestaciones que reciben.

La utilización de una Carta de Servicios es una de las principales metodologías que permite a la organización pública introducirse en la gestión de la calidad: son una herramienta de trabajo que tiene el objetivo de establecer compromisos e impulsar la gestión de las expectativas, mediante la comunicación con los ciudadanos. Su misión fundamental es, pues, definir y difundir estos compromisos de servicio así como realizar un seguimiento del grado de cumplimiento de los mismos y comunicar los resultados.

Podemos resumir los objetivos de las Cartas de Servicios en estos cuatro puntos:

- a) Garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.
- b) Explicitar compromisos de calidad.
- c) Fijar expectativas y exigencias de los usuarios con respecto a los servicios públicos.
- d) Estimular iniciativas de mejora de los servicios.

3. Contenido de una Carta de Servicios

El contenido mínimo de una Carta de Servicios, se suele estructurar en los siguientes bloques:

1. Datos identificativos del órgano o entidad prestadora del servicio (datos de contacto): denominación, dirección, horario de atención al ciudadano, teléfono, e-mail, página web, fax...
2. Principales servicios prestados
3. Compromisos de calidad: objetivos
4. Indicadores

5. Espacio para implicar al ciudadano en la mejora del servicio (quejas y sugerencias).

Podemos decir, por tanto que las Cartas de Servicios tienen una doble vertiente:

- Una vertiente externa, como medio de comunicación de los compromisos que la organización toma con los ciudadanos.
- Una vertiente interna que obliga al servicio a reconsiderar todos los procesos para asegurar los estándares que se reflejarán en las Cartas de Servicios. Ello implica la definición de los estándares de una manera fiel, objetiva y sobre todo medible, así como la monitorización y seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos desplegando las acciones de mejora necesarias para conseguirlos.

Las Cartas de Servicios son por tanto el medio mediante el cual se ligan las demandas y necesidades del ciudadano respecto de un servicio público con la mejora que se debe producir en el interior de dicho servicio para poder satisfacerlas. Debido a que el nivel de calidad con el que se desea prestar el servicio se declara públicamente (calidad prometida), la Carta de Servicios constituye, frente al ciudadano/ usuario de los servicios, un pacto que se debe mantener siempre puntualmente y, además, según los principios de mejora continua, debe ser un pacto que se mejore constantemente. Con todo, debe quedar claro que para poder llegar a publicar estándares de servicio, compromisos de calidad e indicadores de seguimiento, es necesario cuestionarse nuestra manera tradicional de trabajar, analizar los procesos de la organización en clave de satisfacción del usuario e introducir los cambios necesarios para poder dar respuesta a las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Todo esto subraya que las Cartas de Servicios son un instrumento de mejora de la Administración.

4. Ventajas que proporcionan las Cartas de Servicios

Algunas de las ventajas que la elaboración y publicación de la Carta de Servicios suponen para la organización son:

- Dar a conocer la oferta de servicios e informar a los ciudadanos sobre los niveles de calidad de los servicios prestados, facilitando así el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.
- Planificar y diseñar nuestras actividades.
- Investigar las necesidades de nuestros usuarios.

- Establecer compromisos a medio y largo plazo: seguimiento y control del grado de cumplimiento por parte de la Administración de los compromisos construidos con los ciudadanos.
- Incrementar el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto los servicios prestados por la administración.
- Agilizar los trámites.
- Fomentar la participación de los diferentes agentes implicados en la actividad.
- Mejorar los canales de comunicación con los ciudadanos.
- Crear un sistema de mejora interna continuada, impulsando iniciativas de mejora dentro de la Administración.
- En definitiva, gestionar la calidad.

5. ¿Qué implican las Cartas de Servicios?

Enlazar las necesidades y expectativas del ciudadano con los servicios ofrecidos, y establecer indicadores de cumplimiento de compromisos supone:

- Definir compromisos cuantificables.
- Desplegar un cuadro de indicadores.
- Crear una estructura de gestión en el interior del organismo.
- Disponer de una herramienta de seguimiento.
- Planificar e implantar actividades de mejora, coordinadas con otras actividades de mejora desarrolladas o en proceso en el ente.
- Identificar procesos y servicios.
- Identificar estándares de servicios.
- Determinar su grado de cumplimiento.
- Medir las necesidades del ciudadano, o recopilar información en el interior del ente.
- Medir el grado de satisfacción del usuario/ ciudadano.

Servicio de Bienestar social e Integración

Enero de 2009