

SERVEIS

Consultoria de sistemes
de gestió



Carta de serveis i compromís (norma UNE 93200)

Per a què serveix?

Per poder comunicar als clients els serveis que s'ofereixen i els compromisos que s'assumeixen en oferir-los, fer explícita la responsabilitat de l'empresa, promoure la millora contínua... Aquesta certificació atorga prestigi a l'organització que l'obté i que, en presentar la seva oferta de manera transparent, ofereix valor afegit als seus clients i se situa en una posició d'avantatge competitiu en el mercat.

En què consisteix?

La carta de serveis és un suport fonamental per a la millora contínua. És una de les eines més utilitzades per l'Administració pública i les empreses privades que volen garantir el seu compromís amb la qualitat en tots els serveis que ofereixen. La metodologia per elaborar-la comporta constituir un equip de treball, identificar les dades generals i legals de l'entitat, establir els compromisos de qualitat que s'hi reflectiran i, finalment, redactar el document que certificarà aquesta voluntat de millora contínua. Després d'identificar i presentar l'organització, la carta de serveis enumera i descriu els serveis que s'ofereixen i, finalment, certifica i garanteix el compromís de qualitat, mitjançant uns barems, nivells i criteris degudament definits.

Referències

Benito Menni.