AENOR

Servicio Certificado

Cartas de Servicios

El compromiso con el usuario

Las organizaciones utilizan Cartas de Servicios para informar a sus clientes sobre sus servicios y sobre los compromisos de calidad que asumen en su prestación.

AENOR

Servicio Certificado

Herramientas de gestión

Para mejorar y facilitar las relaciones con los clientes

Herramientas de mejora

Para definir estándares de servicio y plantear objetivos ambiciosos

Herramientas de comunicación

Para lograr el mayor impacto posible en el cliente

AENOR
Servicio Certificado

Acercar la empresa a los clientes

Dentro de una estrategia global de orientación al cliente

Informar a los clientes de los niveles de calidad prestados

Establecer un nivel adecuado de calidad de los servicios

De acuerdo con las expectativas de los clientes y de las posibilidades de la empresa

AENOR
Servicio Certificado

Comunicar a los clientes el esfuerzo de mejora de la empresa

Influyendo en su percepción

Hacer partícipes a los clientes

Mejorar los canales de comunicación, fomentar formas de participación

Fidelizar a los clientes

A través de los compromisos de calidad

Las empresas utilizan Cartas de Servicios para informar a sus clientes sobre sus servicios y sobre los compromisos de calidad que asumen en su prestación.

"Si no queda satisfecho le devolvemos su dinero"

"Si el AVE llega más de 5 minutos tarde le devolvemos el precio del billete"

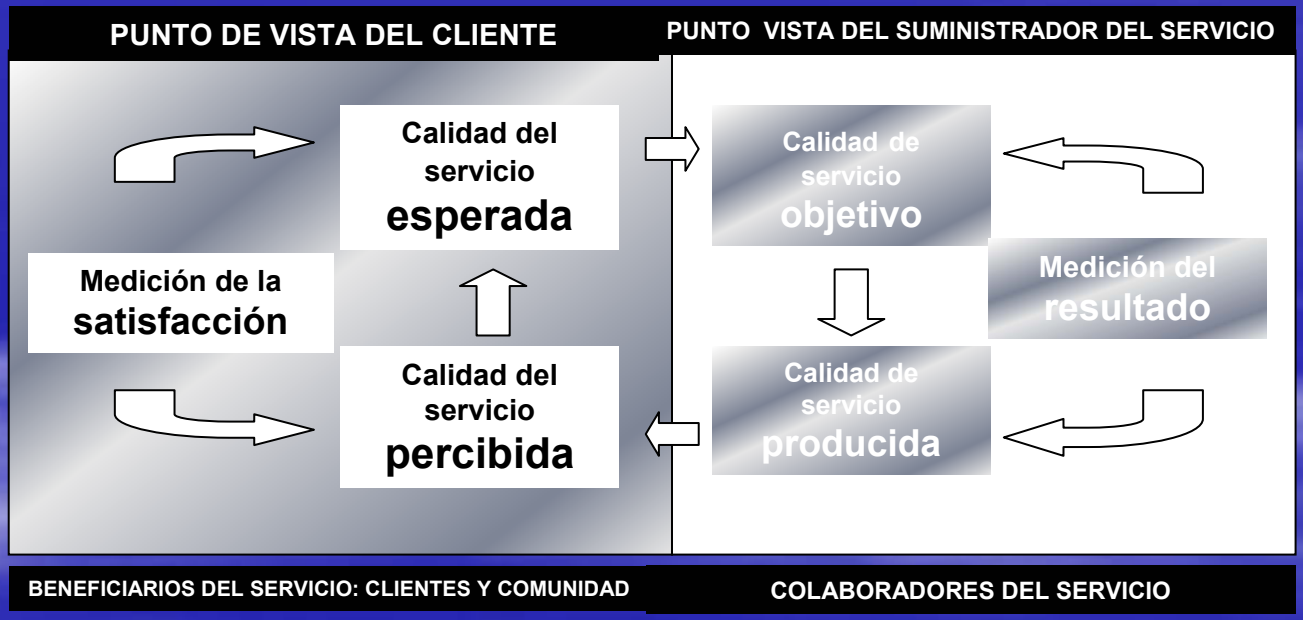
"Le prestamos el servicio en 24 horas"

"Si no queda satisfecho le devolvemos su dinero"

Las empresas utilizan Cartas de Servicios para informar a sus clientes sobre sus servicios y sobre los compromisos de calidad que asumen en su prestación.

- *Ventaja competitiva en el mercado*
- *Valor añadido y transparencia*
- *Cultura de calidad*
- *Conocimiento del cliente, que puede comparar*

Bucle de la calidad



AENOR
Servicio Certificado

Cuadro de compromisos de calidad			
Factor Clave	**Compromiso**	**Indicador**	**Proyecto de Mejora/Acción Correctiva**
Atención al Usuario: Resolución de Reclamaciones	Resolución instantánea del 70% de las reclamaciones presentadas y tramitadas	% de Reclamaciones presentadas y tramitadas resueltas inmediatamente	Sólo en caso necesario

AENOR
Servicio Certificado

ejemplos

Reducción de tiempo de espera:

Tiempo medio de espera de los clientes para ser atendidos en Información General menor o igual a 10 minutos. Para ser atendidos en tramitación de procedimientos, menor o igual a 15 minutos.

Cliente como objetivo:

Mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, evaluándolo externamente alcanzando un Índice de Satisfacción de Usuarios mayor o igual a 3,5 (escala de 1 a 5)

Polivalencia del personal:

Los Usuarios serán atendidos, al menos en un 95% de los casos, en un único punto de atención.

Instalaciones:

Cada oficina del Servicio contará con un Punto Interactivo de Información antes del fin de 2004.

Marca AENOR N para Cartas de Servicios

Ejemplos

ejemplos

Reducción de tiempo de espera:

Tiempo medio de espera de los clientes para ser atendidos en Información General menor o igual a 10 minutos. Para ser atendidos en tramitación de procedimientos, menor o igual a 15 minutos.

Cliente como objetivo:

Mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, evaluándolo externamente alcanzando un Índice de Satisfacción de Usuarios mayor o igual a 3,5 (escala de 1 a 5)

Polivalencia del personal:

Los Usuarios serán atendidos, al menos en un 95% de los casos, en un único punto de atención.

Instalaciones:

Cada oficina del Servicio contará con un Punto Interactivo de Información antes del fin de 2004.

AENOR

Servicio Certificado

certificación AENOR

- *Auditoria documental (posible conjunta con ISO 9001)*
- *Control de cliente misterioso*

AENOR
Servicio Certificado

Presentación solicitud + documentación

Estudio documentación presentada

Evaluación de la Conformidad de la Carta de Servicios

+

Cliente misterioso

Informe

Servicios Técnicos de AENOR

Denegación

Concesión

Certificado AENOR

Seguimiento

AENOR

Servicio Certificado

Cartas de Servicios

Antón ELEJABEITIA

División de Certificación de Productos

C/ Génova,6 pl.6 Madrid 28004

Tfno 91 432 60 09

servicios@aenor.es