

Fundación Internacional para los Compromisos de Calidad



International Foundation for Quality Agreements

Como bien sabemos, cada vez hay más organizaciones que establecen **compromisos ajustados a las expectativas de sus clientes y usuarios.**

Además, muchas de ellas, incluso sectores enteros, van tomando conciencia del valor que añade que un tercero evalúe externa e independientemente esos **compromisos.**

La diversidad de servicios, organizaciones y clientes definen un espacio de evaluación mucho más amplio, complejo y sugerente que el que encontramos en el muy conocido y tradicional ámbito de las normas ISO.

En los últimos años, institutos, asociaciones, agencias y fundaciones se han venido preparando para contribuir a la construcción de normas sobre espacios de actividad cada vez más concretos.



**En el sector turístico, en los mundos de la ética o internet, en las ONGs, se ha recorrido ya buena parte del camino de:
construcción compartida de normas,
definición de un cuerpo evaluable,
y auditoria y emisión de certificados específicos.**

Uno de esos espacios ad hoc son los promovidos en multitud de sectores por lo que se conoce en España y en buena parte de Europa como Compromisos de servicio y en EEUU como acuerdos de nivel o SLAs

En España y en el sector público el precedente son las Cartas de Servicio, que evolucionaron hacia las Cartas de Compromiso y cuya mejora y evolución ha desembocado en lo que hoy conocemos como “tercera generación de Cartas”: las evaluadas externamente.

La Fundación para los Compromisos de Calidad (IFQA), impulsada por el Observatorio para la Calidad de los Servicios Públicos, se creó en 2003 específicamente para añadir valor a la Gestión de Calidad. Una de su líneas de trabajo principales es la construcción y evaluación de Cartas de Compromisos.

Esa línea de actividad se ha diseñado en **dos planos.**

El primero de ellos está pensado para las organizaciones que disponen de un conjunto de compromisos y vienen trabajando con ellos al estilo tradicional de las Cartas de Servicio

En relación a ese plano, IFQA ofrece el servicio de evaluación del desarrollo del conjunto de compromisos. Se trata de ofrecer una pasarela para transitar hacia la Calidad evaluada.

El segundo plano está pensado para las organizaciones que pretenden impulsar procesos de Cartas de Compromisos, esto es, generadas en entornos de valores de Calidad, con una metodología predeterminada, y diseñadas para ser evaluadas externamente.



1	El primer paso hacia la Calidad.	Existe constancia de que <u>se reflexiona</u> sobre la Visión, la Misión y la Planificación Estratégica. La organización debe contar con una Planificación Estratégica adecuada. Para ello se deben iniciar actividades, como por ejemplo, reuniones para la reflexión sobre la Misión y la Visión de la organización como primeros pasos en esta dirección. Por lo tanto se han de crear registros donde quede constancia de la reflexión sobre la Misión, la Visión y la Planificación Estratégica de la organización, como pueden ser las actas de las reuniones.
2	Estableciendo la Planificación estratégica	Está <u>definida</u> la Misión y la Visión y se trabaja en la elaboración de un Plan Estratégico. Lo que en consecutivas reuniones se ha reflexionado sobre la Misión y la Visión de la organización, se debe definir y formalizar con el objetivo de oficializar la brújula que dirigirá los esfuerzos de la organización. La organización debería usar los medios de comunicación propios para comunicar las definiciones de Misión y Visión y así hacer partícipe tanto a los clientes internos como a los externos de ambos conceptos. Considerando las premisas contenidas en la Misión y la Visión, se debe ir desarrollando y perfeccionando el Plan Estratégico de la organización, que habrá que documentar adecuadamente.
3	La formalización de los procesos	Existe un Plan Estratégico y se <u>miden sus efectos</u> a medida que se va desarrollando. El Plan Estratégico debe estar en pleno funcionamiento y debe influir en todas las decisiones. La planificación debe ser adecuadamente controlada, se han de medir los efectos de las actividades planificadas a través de indicadores adecuados.
4	La medición, clave en la gestión de Calidad	Se <u>rediseña la gestión</u> en función de los resultados de su Planificación Estratégica y de su Plan Táctico. Tras la medición de los resultados obtenidos con respecto a la Planificación Estratégica y el plan táctico que incluye ésta, se deben tener en cuenta dichos resultados para la toma de decisiones sobre el desarrollo de nuevas actividades de mejora continua referentes a la gestión. El plan táctico debe ser enfocado como la concretización de la solución de los problemas, debe ser orientativo y aproximativo, debe describir las actividades y herramientas específicas que se desarrollarán y llevarán a cabo durante el período del Plan Estratégico. La elección del plan táctico dependerá de la posibilidad de prever los posibles efectos en la utilización de un procedimiento y también la posibilidad de renunciar a él y de sustituirlo.
5	El rediseño teniendo en cuenta la voz del cliente.	Se incorpora <u>la voz de los ciudadanos/clientes</u> al proceso de rediseño. Al sistema de rediseño que se desarrolla, considerando los resultados del Plan Estratégico, se ha de incorporar la voz de los ciudadanos/clientes/beneficiarios como fuente de información para el enfoque de la gestión.

6	La importancia de los resultados	La organización que quiera alcanzar este nivel en la Gestión por Compromisos, debe contar con <u>resultados con elevado nivel de éxito</u>, demostrados formalmente a través de indicadores que midan la mejora. Los resultados serán considerados cambios descriptibles o medibles producidos por una relación de causa y efecto, en el ámbito de cobertura del sistema de Gestión por Compromisos.
7	La excelencia demostrada a través de los resultados	La organización que quiera alcanzar este nivel en la Gestión por Compromisos, debe lograr <u>resultados con un nivel de éxito preestablecido</u> por la IFQA, a través de la comparación con estándares acordes con los estudios de sector y por tipología de las organizaciones. Basados en posicionamiento de sector, IFQA recomienda unas características / estándares de Calidad que deben ser logradas.

Planificación Estratégica y Liderazgo Ético

**Gestión por Compromisos de la
Satisfacción del Cliente Interno y Externo**

Determinación y medición de Resultados y Efectos

**Gestión de los Recursos por Procesos
y Mejora Continua**

**Progreso y participación de las personas de la
organización**

Innovación y Gestión del Conocimiento

**Comunicación y relaciones sobre hechos y datos
con
los grupos de interés y con la Sociedad**

Desarrollo de Alianzas y Benchmarking

Ejemplo de una Carta de Compromisos de segundo nivel evaluada externamente.

■ nuestra misión:

Gestionamos servicios y actividades para personas mayores de 60 años de Sanse, desde la formación y la participación, en ámbitos como la actividad física, la cultura, el ocio y la salud, dándoles apoyo personal y un punto de encuentro para potenciar un envejecimiento activo.

■ ayúdenos a prestar un mejor servicio participando

Si tiene cualquier problema con nuestros servicios o quiere aportar sugerencias, tenemos a su disposición un sistema de recogida de Quejas y Sugerencias a través de un formulario que se puede recoger en consejería (planta baja).

Nos pondremos en contacto con usted por teléfono o en nuestras oficinas, comprometiéndonos a contestarle como máximo en 15 días.

quienes somos



Responsable de la carta
Argüthina Lozano,
Consejera Delegada de Bienestar Social
junto al resto del equipo.



dónde estamos

cómo llegar

Tren de cercanías:

• Ayda de España

Autobuses:

• Ayda de España: 827 y 827A

• Ayda Independencia: U7

• Ayda Guadarrama: U7

Centro Municipal de Personas Mayores

"Gloria Fuertes"

C/ Benasque con vuelta a C/ Canal Isabel Segunda

Teléfonos: 91 65397 06 y 91659 35 20

Fax: 91 653 56 91

correo-e: informayores@ayuntamiento.sanse.info

horarios

El Centro Gloria Fuertes se abrirá a las 9 de la mañana y se cerrará a las 21.00 de la noche de lunes a viernes.

La cafetería estará abierta de 9 de la mañana a las 20.30 horas de la tarde de lunes a viernes y los sábados de 11 de la mañana a 20.00 horas de la tarde, todos los días del año excepto los domingos y el 24 y el 31 de diciembre.



Delegación de Personas Mayores

Fecha de Edición:
Enero 2006.
Nº de ejemplares:
Impresos: 5.000
Código por unidad:
0.0046



www.sanse.org

AYUNTAMIENTO DE
SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES

■ Carta de compromisos con las personas mayores

■ principales servicios que prestamos

1. Apoyo Personal

- Información, Orientación y gestión sobre recursos y prestaciones para mayores.
- Apoyo jurídico.
- Apoyo psicológico (Evaluación gerontológica individualizada y grupos terapéuticos: ansiedad y estrés, trastornos de la memoria).

2. Actividades en Grupo

- a. **Actividades de Animación sociocultural y participación:**
 - Culturales y de ocio, baile, salidas culturales, Voluntariado mayor, mesas redondas, conferencias, cineforum, escuela de verano.
- b. **Actividad física y salud:**
 - Física adaptada, Cuerpo-mente, Acústica adaptada, Aire libre y naturaleza y Terapias sociales, A.
- c. **Actividades formativas y preventivas:**
 - Cursos de informática, memoria, manualidades, artes escénicas, Aulas de música y salud.

3. Otros Complementarios

- Cafetería con prensa diaria y juegos de mesa
- Comedor
- Biblioteca y hemeroteca
- Externos al centro: podología, fisioterapia, odontología y peluquería.

4. Mantenimiento del Centro Gloria Fuertes

- Funcionamiento del edificio que alberga los servicios administrativos, los puntos de encuentro - cafetería y salón de actos - y las infraestructuras generales.

5. Gestionamos con Calidad

- Pensando en nuestros usuarios - ciudadanos, evaluando y mejorando continuamente nuestras formas de hacer y de actuar.

■ nuestros compromisos 2006

1. Realizaremos los trámites en el momento siempre que se aporte la documentación previamente requerida.
2. Ofreceremos siempre una respuesta. En el caso de no se encuentre disponible en el momento de ser solicitada, tomaremos nota de su teléfono para ofrecerle la respuesta al día siguiente.
3. Adjudicaremos nuestras plazas con **transparencia**: Publicaremos las listas y sortearemos cuando las peticiones excedan del número de plazas.
4. Atenderemos a todos aquellos que demanden apoyo jurídico o psicológico. El tiempo de espera para ser atendido no excederá de 15 días.
5. Organizaremos más de 40 bailes al año.
6. Organizaremos más de 12 salidas culturales al año siempre con presencia del Animador.
7. Gestionaremos 1192 plazas al año en actividades en grupo y termaismo social.
8. Impartiremos el 100 % de los cursos y aulas que figuren en nuestro programa de actividades 2005-2006.

9. Nuestros precios de cafetería y comedor solo aumentarán el IPC interanual.
10. Incrementaremos nuestro fondo bibliográfico en un 5%.
11. Mantendremos la red de empresas colaboradoras que hacen precios especiales a nuestros mayores.

12. Cumpliremos siempre los horarios del centro y la cafetería.
13. Trabajaremos para obtener más de un 7 sobre 10 en cuanto a la limpieza y estado de conservación del centro en la encuesta de satisfacción anual.
14. Se medirán diariamente y se publicarán tanto la temperatura del agua, la humedad exterior, el PH y el cloro de la piscina.

15. Atenderemos las quejas y sugerencias y las contestaremos en un máximo de 15 días.
16. Evaluaremos anualmente todas nuestras Actividades.
17. Trabajaremos para que en nuestra encuesta de satisfacción anual, obtengamos más de 7 puntos sobre 10 en la Atención Individualizada al Usuario.

■ indicadores, nuestro sistema de medir

% de trámites realizados en el momento
% de solicitudes de información dadas dentro del plazo
% de listas publicadas
Nº de sorteos realizados respecto al número de actividades cuya demanda haya superado la oferta
% de personas atendidas en plazo
% de personas atendidas

Nº de bailes realizados al año
Nº de salidas realizadas al año
Nº de plazas ofertadas al año
Nº de plazas ocupadas
% de cursos y aulas impartidos

% Incremento medio de los precios de cafetería y comedor
Fondo bibliográfico existente respecto al año anterior
Nº de empresas colaboradoras respecto al año anterior

% de días que se ha cumplido el horario
Nivel de satisfacción respecto a la limpieza y estado de conservación del centro
% de días con medición realizada

% de Quejas y Sugerencias atendidas en plazo
% de actividades evaluadas
Nivel de satisfacción respecto a la Atención Individualizada al Usuario

principales servicios que prestamos

1. Apoyo Personal

- Información, Orientación y gestión sobre recursos y prestaciones para mayores
- Apoyo jurídico
- Apoyo psicológico (Evaluación gerontológica individualizada y grupos terapéuticos: ansiedad y estrés, trastornos de la memoria)

2. Actividades en Grupo

a. Actividades de Animación sociocultural y participación:

- Culturales y de ocio, baile, salidas culturales, Voluntariado mayor, mesas redondas, conferencias, cineforum, escuela de verano.

b. Actividad física y salud:

- Física adaptada, Cuerpo-mente, Acuática adaptada, Aire libre y naturaleza y Termalismo social, A

c. Actividades formativas y preventivas:

- Cursos de informática, memoria, manualidades, artes escénicas, Aulas de música y salud.

3. Otros Complementarios

- Cafetería con prensa diaria y juegos de mesa
- Comedor
- Biblioteca y hemeroteca
- Externos al centro: podología, fisioterapia, odontología y peluquería.

4. Mantenimiento del Centro Gloria Fuertes

- Funcionamiento del edificio que alberga los servicios administrativos, los puntos de encuentro – cafetería y salón de actos.- y las infraestructuras generales.

5. Gestionamos con Calidad

- Pensando en nuestros usuarios - ciudadanos, evaluando y mejorando continuamente nuestras formas de hacer y de actuar.

nuestros compromisos 2006

1. Realizaremos **los trámites en el momento** siempre que se aporte la documentación previamente requerida
2. Ofreceremos **siempre una respuesta**. En el caso de no se encuentre disponible en el momento de ser solicitada, tomaremos nota de su teléfono para ofrecerle la respuesta al día siguiente.
3. Adjudicaremos nuestras plazas con **transparencia**: Publicaremos las listas y sortearemos cuando las peticiones excedan del número de plazas.
4. Atenderemos a **todos** aquellos que demanden apoyo jurídico o psicológico. El tiempo de espera para ser atendido **no excederá de 15 días**.

5. Organizaremos más de **40 bailes** al año.
6. Organizaremos **más de 12 salidas** culturales al año siempre con presencia del Animador.
7. Gestionaremos **1192 plazas al año** en actividades en grupo y termalismo social.
8. Impartiremos el **100 % de los cursos y aulas** que figuren en nuestro programa de actividades 2005-2006

9. Nuestros precios de cafetería y comedor **solo aumentarán el IPC** interanual.
10. Incrementaremos nuestro fondo bibliográfico en un **5%**
11. Mantendremos la red de empresas colaboradoras que hacen **precios especiales** a nuestros mayores.

12. Cumpliremos **siempre** los horarios del centro y la cafetería.
13. Trabajaremos para obtener mas de un **7 sobre 10** en cuanto a la limpieza y estado de conservación del centro en la encuesta de satisfacción anual.
14. Se medirán **diariamente** y se publicarán tanto la temperatura del agua, la humedad exterior, el PH y el cloro de la piscina.

15. Atenderemos las quejas y sugerencias y las contestaremos en un máximo de 15 días
16. Evaluaremos anualmente todas nuestras Actividades
17. Trabajaremos para que en nuestra encuesta de satisfacción anual, obtengamos más de 7 puntos sobre 10 en la Atención Individualizada al Usuario.

indicadores, nuestro sistema de medir

% de trámites realizados en el momento
% de solicitudes de información dadas dentro del plazo
% de listas publicadas
Nº de sorteos realizados respecto al número de actividades cuya demanda haya superado la oferta
% de personas atendidas en plazo
% de personas atendidas

Nº de bailes realizados al año
Nº de salidas realizadas al año
Nº de plazas ofertadas al año
Nº de plazas ocupadas
% de cursos y aulas impartidos

% Incremento medio de los precios de cafetería y comedor
Fondo bibliográfico existente respecto al año anterior
Nº de empresas colaboradoras respecto al año anterior

% de días que se ha cumplido el horario
Nivel de satisfacción respecto a la limpieza y estado de conservación del centro
% de días con medición realizada

% de Quejas y Sugerencias atendidas en plazo
% de actividades evaluadas
Nivel de satisfacción respecto a la Atención Individualizada al Usuario

■ nuestra misión:

Gestionamos servicios y actividades para personas mayores de 60 años de Sanse, desde la formación y la participación, en ámbitos como la actividad física, la cultura, el ocio y la salud, dándoles apoyo personal y un punto de encuentro para potenciar un envejecimiento activo.

■ ayúdenos a prestar un mejor servicio participando

Si tiene cualquier problema con nuestros servicios o quiere aportar sugerencias, tenemos a su disposición un sistema de recogida de Quejas y Sugerencias a través de un formulario que se puede recoger en conserjería (planta baja)

Nos pondremos en contacto con usted por teléfono o en nuestras oficinas, comprometiéndonos a contestarle como máximo en 15 días.

quienes somos



Responsable de la carta
Agustina Lozano,
Concejala Delegada de Bienestar Social
junto al resto del equipo.



cómo llegar

Tren de cercanías:

- Avda de España

Autobuses:

- Avda de España: 827 y 827A
- Avda Independencia: L7
- Avda Guadarrama: L7

Centro Municipal de Personas Mayores "Gloria Fuentes"

C/ Benasque con vuelta a C/ Canal Isabel Segunda

Teléfonos: 91 65397 06 y 91659 35 20

Fax: 91 653 56 91

correo-e: Infomayores@ayuntamiento.sanse.info

horarios

El Centro Gloria Fuentes se abrirá a las 8 de la mañana y se cerrará a las 21.00 de la noche de lunes a viernes.

La cafetería estará abierta de 9 de la mañana a las 20.30 horas de la tarde de lunes a viernes y los sábados de 11 de la mañana a 20.00 horas de la tarde, todos los días del año excepto los domingos y el 24 y el 31 de diciembre.



AYUNTAMIENTO DE
San Sebastián
de los Reyes

Delegación de Personas
Mayores

Fecha de Edición
Enero 2006
Nº de ejemplares
Impresos: 5.000
Coste por unidad:
0,20 €



www.ssreyes.org



AYUNTAMIENTO DE
SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES

**ORGANIZACIÓN
REGISTRADA
GESTIÓN POR
COMPROMISOS**



www.ifqa.org
0 5 / 2 0 2 0

info@ifqa.org
www.ifqa.org



**International Foundation for
Quality Agreements**