

RESUMEN:

La carta de servicios es una forma atractiva e innovadora de explicar el compromiso en materia de calidad de cualquier organización, que se está implantando cada vez con más frecuencia dentro del sector de los servicios. Son documentos que dan a conocer las actividades y prestaciones, y expresan los compromisos de calidad que una organización adquiere con el usuario, e incluso las penalizaciones que asumiría caso de no cumplirlos. Cuando una organización se plantea la realización de una carta de servicios está dando un paso decidido hacia una mejora en la calidad de la prestación de los servicios que ofrece, así como en la forma que los comunica a sus usuarios y otros grupos de interés.

El objetivo principal de este trabajo consiste en la realización de una Carta de Servicios para un Piso Tutelado y Centro de Día sito en Orellana la Vieja, provincia de Badajoz, el cual actualmente carece de ella. Se trata de un Trabajo Fin de Grado que intenta aunar un componente teórico con una finalidad eminentemente práctica. De hecho, la alumna responsable del presente trabajo presta sus servicios en el mencionado centro, y escogió un tipo de trabajo en el cual pudiera desarrollar una herramienta de calidad aplicable en la práctica profesional en el día a día de su centro: una carta de servicios conforme a los requisitos expresados en la norma UNE 93200:2008.

Para el desarrollo de la citada Carta de Servicios se ha procedido primero a un análisis comparativo entre varias Cartas de Servicios correspondientes a diferentes Centros de Día situados en España, analizando sus puntos fuertes y débiles. Se usa como elemento director la Norma UNE 93200:2008, elaborada por la Asociación Española de Normalización (AENOR), que define los elementos mínimos que debería tener una Carta de Servicios, verificando si se aplican, y cómo, cada uno de ellos. Dicha norma, al establecer unos requisitos claros y definidos a la hora de elaborar un documento de este tipo, contribuye de forma inestimable a uniformizar y clarificar a las organizaciones la forma de elaborar, comunicar y publicitar las mismas.

Con las conclusiones extraídas de dicho análisis comparativo, se procede finalmente a la redacción de una Carta de Servicios para el centro de referencia, que satisfaga los requisitos de la mencionada norma. La intención es que la citada norma, con los oportunos ajustes que estimara oportuno realizar la organización, pudiera implantarse y aplicarse en su desempeño diario. Se tiene en cuenta a la hora de redactarla las deficiencias detectadas en el anterior análisis comparativo realizado sobre otras cartas, para evitar caer en errores similares a los detectados, e intentando incorporar las fortalezas y buenas prácticas detectadas en dichas organizaciones.

El trabajo, por tanto, analiza una norma concreta, la UNE 93200:2008 y supone un pequeño aporte a los estudios de la normalización aplicada al sector servicios, en concreto al de la asistencia geriátrica especializada a través de los Centros de Día.

Palabras claves: carta de servicios, centro de día, calidad, UNE 93200:2008.