



**REGLAMENTO PARTICULAR DE LA MARCA AENOR  DE SERVICIO CERTIFICADO
PARA CARTAS DE SERVICIOS**

RP A58.01

ÍNDICE

- 1 OBJETO**
 - 2 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**
 - 3 DEFINICIONES**
 - 4 ÓRGANO DE GESTIÓN**
 - 5 CONCESIÓN DEL CERTIFICADO AENOR DE SERVICIOS**
 - 6 MANTENIMIENTO DEL CERTIFICADO AENOR DE SERVICIOS**
 - 7 MERCADO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS**
-
- ANEXO A SOLICITUD DE CONCESIÓN DE LA MARCA AENOR N DE SERVICIO CERTIFICADO PARA CARTAS DE SERVICIOS**
 - ANEXO B CUESTIONARIO DE INFORMACIÓN GENERAL DEL ORGANISMO**
 - ANEXO C CARTA DE SERVICIOS**
 - ANEXO D GESTIÓN DE LA CALIDAD: METODOLOGÍA, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE COMPROMISOS**

1 OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Reglamento Particular documenta, en cumplimiento del apartado 3.2 del Reglamento General de las marcas de conformidad de productos y servicios, el sistema particular de certificación para las CARTAS DE SERVICIOS. El Reglamento General citado prevalece en todo caso sobre este Reglamento Particular.

El ámbito de aplicación del presente Reglamento serán las Cartas de Servicios de Organismos, Sociedades o Entidades de Servicios Públicos así como de Entidades privadas siempre y cuando mantengan servicios de atención al cliente o en contacto con el cliente.

La norma de aplicación para este Sistema Particular de Certificación es la norma UNE 93200:2008 Cartas de Servicios. Requisitos.

2 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

A continuación se relacionan las referencias y títulos completos de los documentos o normas que se citan en el resto de este Reglamento Particular. En lo sucesivo podrán citarse únicamente por su referencia (siempre sin año):

- AEN/DC/N-001 Reglamento General de las marcas de conformidad de productos y servicios (revisión de fecha octubre 2000).
- UNE 93200:2008 Cartas de Servicios. Requisitos.
- UNE EN ISO 9001:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

3 DEFINICIONES

Además de las definiciones contenidas en la documentación de referencia se consideran las definiciones siguientes:

- PETICIONARIO: Organización que solicita la certificación de su Carta de Servicios y su subsiguiente inscripción en el Registro de AENOR.
- LICENCIATARIO: Organización peticionaria a la que se le ha concedido el Certificado AENOR de Conformidad para Cartas de Servicios
- CARTA DE SERVICIOS: Documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten.

4 ÓRGANO DE GESTIÓN

La gestión de este sistema particular de certificación se encomienda a los servicios técnicos de AENOR. Su dirección se encuentra en la portada de este documento.

5 CONCESIÓN DEL CERTIFICADO AENOR DE SERVICIOS

5.1 Proceso de concesión

El proceso de concesión se ajustará a lo establecido en el capítulo 4 del Reglamento General y en el resto de este capítulo.

5.2 Solicitud

El petitionerio, o en su caso su representante legal, que desee que le sea concedido el Certificado AENOR de Servicios dirigirá su solicitud en papel de acuerdo al contenido del modelo de solicitud (Anexo A), a la División Técnica de Certificación de AENOR.

Dicha solicitud irá acompañada de:

- Anexo B Cuestionario de información general;
- Anexo C Carta de Servicios.

A la recepción de la solicitud, los servicios técnicos de AENOR analizarán el contenido de la misma en cuanto a que sea completa y no de lugar a equívocos.

Cada Carta de Servicio representará un expediente.

5.3 Evaluación de la Conformidad de la Carta de Servicios

A fin de verificar la adecuada implantación de los requisitos establecidos, los servicios técnicos de AENOR realizarán, utilizando los procedimientos definidos por AENOR, las siguientes modalidades de control:

- Verificación formal del contenido de la Carta de Servicios, que ha de ser acorde con lo establecido en el Apartado 3 de la norma UNE 93200.
- Verificación de la Metodología utilizada a la hora de establecer los compromisos incluidos en la Carta de Servicios.(Apartado 4 de la norma UNE 93200)
- Verificación del cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en la Carta de Servicios respecto a la prestación del servicio objeto de certificación y el cumplimiento de los niveles de exigencia definidos.
- Evaluación de la Gestión de la Calidad –gestión, definición y medida de la calidad del servicio así como tratamiento de las reclamaciones de clientes- verificando su conformidad con los requisitos establecidos en este Reglamento (Anexo D). Si la entidad estuviera certificada conforme a UNE EN ISO 9001 con AENOR, este punto podría no ser auditado

Se elaborará un informe con el resultado de dichos controles del que, una vez firmado por ambas partes y si procede, se dejará copia en la organización.

A la hora de realizar la evaluación de la solicitud, el sistema de medida de la calidad del servicio debe estar implantado y se debe disponer de registros para todos los compromisos de calidad establecidos (para aquellos de periodicidad anual podrá, en su caso, presentarse la correspondiente planificación).

5.3.1 Inspección de cliente misterioso

Como complemento a la auditoria se realizará una inspección de cliente misterioso en aquellas Cartas de Servicio en las que sea viable la realización de esta práctica (la posibilidad de realización de cliente misterioso se decidirá por los Servicios Técnicos de AENOR de acuerdo con la información aportada por la propia Carta de Servicios.

El peticionario será informado de la posibilidad de realización de inspección de cliente misterioso como consecuencia de la valoración de su solicitud.

Siempre que sea posible, la inspección se realizará en fechas próximas a la de la auditoría documental, pudiéndose presentar un informe *ad hoc* de la misma o, si fuera el caso, presentar un informe conjunto de ambas prácticas de auditoría al peticionario.

Durante la inspección se verificará in situ el cumplimiento de aquellos compromisos de la Carta de Servicios susceptibles de ser evaluados mediante esta práctica, así como la atención y conocimiento del servicio en términos generales.

5.4 Concesión del certificado

AENOR concederá el Certificado AENOR de Servicios para Cartas de Servicios cuando considere cumplidos los requisitos a verificar en el punto 5.3.

En caso de denegación se comunicarán al peticionario las razones y se le dará un plazo para una nueva solicitud.

6 MANTENIMIENTO DEL CERTIFICADO AENOR DE SERVICIOS PARA CARTAS DE SERVICIOS

6.1 Periodo de validez y renovación

El certificado será emitido con una validez de 5 años, renovables por igual período de tiempo, salvo renuncia expresa del licenciatario o sanciones establecidas en el Reglamento General mencionado en el punto 2.

6.2 Actividades de seguimiento

Durante el período de validez del Certificado AENOR, los servicios técnicos de AENOR efectuarán un seguimiento anual que incluye:

- Verificación del contenido de la Carta, seguimiento de Compromisos y gestión del servicio, tal y como se recoge en el punto 5.3.
- Realización de la Inspección de Cliente misterioso, si procede,
- Evaluación de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad. Anualmente se evaluarán los aspectos contemplados en el apartado 5.3 comprobando que se han aplicado, si las hubiere, las acciones correctivas consecuencia de las evaluaciones previas. Si la entidad estuviera certificada conforme a UNE EN ISO 9001 con AENOR, este punto podría no ser auditado.

Los servicios técnicos de AENOR elaborarán un informe de cada visita, que debe ser firmado por el inspector y un representante del organismo, del cual dejarán copia.

La evaluación de estas actividades de seguimiento se realizarán de forma análoga a la establecida en el apartado 5.3.

6.3 Modificaciones

Toda modificación a las condiciones iniciales de concesión del certificado AENOR de SERVICIOS de Cartas de Servicio debe ser comunicada por escrito a los servicios técnicos de AENOR, mediante la cumplimentación de nuevos anexos B y C del presente reglamento particular, en particular cuando existan solicitudes de ampliación del alcance inicialmente solicitado.

Asimismo, previamente a la realización de cada actividad de seguimiento anual descrita en el apartado 6.2, el licenciario deberá de poner en conocimiento de los servicios técnicos de AENOR cualquier cambio significativo de Sistema de gestión de la calidad del servicio, en particular a los que afecten a los compromisos de calidad establecidos.

Los servicios técnicos de AENOR analizarán las modificaciones presentadas y actuarán en consecuencia.

7 MERCADO DE LAS CARTAS DE SERVICIO

Únicamente se podrán identificar con la marca AENOR las Cartas de Servicios certificadas por AENOR y para las que esté expedido un certificado AENOR de servicio en vigor.

El logotipo de la Marca AENOR, con sus dimensiones, está definido en el Anexo 1 del Reglamento General de las marcas de Conformidad de Productos y Servicios.

Todos las Cartas certificadas deberán colocar el logotipo de la Marca AENOR  de servicios en un lugar visible. En el cajetín habrá de incluirse el término "Carta de Servicios".

Igualmente, la Marca también podrá hacerse ostensible en la documentación del centro (siempre haciendo referencia a la Carta de Servicios Certificada).

En el caso de que la Carta de Servicios ya esté editada y repartida, el Mercado deberá aparecer indefectiblemente en la siguiente edición corregida de la misma.

ANEXO A SOLICITUD DE CONCESIÓN DE LA MARCA AENOR N DE SERVICIO CERTIFICADO PARA CARTAS DE SERVICIOS

D., con DNI, en nombre y representación de
.....
con domicilio social en

EXPONE

- 1 Que conoce y se compromete a acatar el Reglamento General de las marcas de conformidad de productos y servicios, el Reglamento Particular de la Marca AENOR % de Servicios para Cartas de Servicios, así como los compromisos que en ellos se indican.
- 2 Que se compromete a pagar los gastos que le corresponda según viene establecido en el Reglamento Particular.
- 3 Que se compromete a acatar, sin reserva, los acuerdos de AENOR relativos a la tramitación de esta solicitud y de las verificaciones y controles posteriores que se hagan en consecuencia.

Por todo ello:

SOLICITA

Le sea concedido el **CERTIFICADO AENOR DE SERVICIOS PARA CARTAS DE SERVICIOS** para la(s)
Cartas de Servicios indicadas a continuación;

.....
.....
.....

..... a de de ...

FIRMA Y SELLO

ANEXO B
CUESTIONARIO DE INFORMACIÓN GENERAL DEL ORGANISMO¹

1 ORGANISMO

1.1 DOMICILIO SOCIAL:

.....
.....
.....

1.2 Teléfono:

Fax:

Correo electrónico:

1.3 C.I.F.:

2. PERSONAS DE CONTACTO:

2.1 Persona con capacidad legal suficiente para la firma del contrato con AENOR:

D.

Cargo:

N.I.F. nº

Teléfono / fax:/.....

Correo electrónico:

2.2 Persona de contacto con AENOR para la tramitación y seguimiento:

D.

Teléfono / fax:/.....

Correo electrónico:

Otros contactos: (nombre /cargo /teléfono /fax)

3. ¿ESTÁ EL SERVICIO/S PARA EL QUE SE HA ESTABLECIDO LA CARTA DE SERVICIOS CERTIFICADO CONFORME A LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2000?

SI

NO

Organismo de certificación:

Alcance:

¹ Remitir con la primera solicitud y cuando se produzcan modificaciones

ANEXO C
CUESTIONARIO DESCRIPTIVO DE LA CARTA DE SERVICIOS
(Remitir a la secretaría las modificaciones que se produzcan)

Con la solicitud, el peticionario deberá adjuntar la Carta de Servicios bien en fase de borrador previa a su publicación o bien el Soporte divulgativo de la misma, ya editado o distribuido.

Además, sería recomendable incluir un breve bosquejo del alcance de la Carta de Servicios y su ubicación dentro de la organización que la ha desarrollado.

ANEXO D**GESTIÓN DE LA CALIDAD: METODOLOGÍA, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE COMPROMISOS**

El presente anexo establece los requisitos mínimos que debe cumplir el Organismo a la hora de desarrollar su Carta de Servicios así como los criterios de gestión de la calidad aplicables para aquellos organismos que soliciten o se les haya concedido un certificado AENOR de Servicios.

D.1 Gestión de la calidad del servicio

El peticionario debe establecer, documentar, implantar y mantener un sistema de control que como mínimo incluya la gestión y definición de la prestación del servicio.

Se incluirá el funcionamiento general de los servicios implicados en la certificación así como la organización y recursos dedicados a la prestación del servicio.

La prestación del servicio debe estar soportada por los siguientes documentos:

Procedimiento de Auto evaluación / Seguimiento

El órgano u organismo que desarrolle la Carta de Servicio deberá llevar a cabo actividades de seguimiento de los compromisos de calidad y la prestación de los servicios especificados en la misma.

Para ello, se deberá desarrollar un procedimiento de autocontrol y seguimiento de compromisos para determinar la conformidad de los servicios prestados con los requisitos establecidos por la organización en la Carta y con este Reglamento Particular.

De esta forma se deberán establecer controles y responsabilidades relacionadas con el tratamiento de los servicios / compromisos que no sean conformes a lo establecido. Se debe asegurar que cualquier servicio no conforme se identifica y controla para prevenir su prestación no intencional.

Se mantendrán registros de la naturaleza de dichas **no conformidades** así como de las acciones correctivas a tomar para eliminar la causa de las no conformidades, reales o potenciales, con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

Dicho procedimiento debería incluir mención a los siguientes apartados:

- identificación de los principales procesos de gestión donde se ubican los compromisos de calidad
- indicadores que los definen
- provisión de recursos humanos y materiales para la medición de cada compromiso
- planificación de prestación del servicio asociado al compromiso
- plazos de seguimiento
- herramientas de comunicación

- Tratamiento de las reclamaciones y sugerencias de usuarios y ciudadanos

Se establecerá la sistemática de tratamiento de las reclamaciones y quejas efectuadas por los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios certificados. Debe mantener registros de dichas reclamaciones y de las acciones correctoras correspondientes.

Todas las sugerencias de los ciudadanos y usuarios deberán ser contestadas.

- **Plan de Comunicación** Interna y **Medidas de Difusión y comunicación externas** para con los ciudadanos y usuarios de la Carta de Servicios y del cumplimiento de los compromisos de calidad.

El peticionario deberá conservar los registros del sistema de la calidad un mínimo de 3 años y ponerlos a disposición del personal auditor.

D.2 Medición de la calidad de servicio

En la medida de la calidad de la prestación del servicio para cada criterio, se podrán utilizar tres tipos de herramientas por parte del Organismo del que se trate (no es necesario pero si recomendable utilizar las tres):

- **Medición Directa de la Prestación**
- **Control de cliente misterioso**
- **Encuestas de calidad de servicio a los ciudadanos y usuarios.**

Es posible utilizar otros métodos, a condición que se obtengan resultados equivalentes. En caso de usar otros métodos, se proporcionará un resumen de la metodología.