

AENOR

La Certificación Marca N AENOR para Cartas de Servicios

La Certificación Marca N AENOR de Servicios para Cartas de Servicios se basa en la norma española UNE 93200.

Las Cartas de Servicios son un documento público por medio del cual los organismos públicos y entidades privadas informan a sus usuarios acerca de los servicios que prestan y de los compromisos que asumen en la prestación de dichos servicios.

La certificación de las Cartas según la norma española UNE 93200 acredita el compromiso de las organizaciones por cumplir los parámetros recogidos en sus Cartas de Servicios, buscando la máxima satisfacción de las personas que reciben dichos servicios. Además son una herramienta de mejora de la gestión interna al tener que controlar internamente el cumplimiento de los compromisos asumidos. Asimismo La certificación de las Cartas implica la comunicación al público del grado de cumplimiento de dichos compromisos.

Para la certificación de dichas Cartas, se pone especial atención a las expectativas de los clientes, al contenido de la propia carta, así como al seguimiento y control que se realiza sobre el cumplimiento de los compromisos adquiridos. El proceso de auditoría es complementado con un control a través de la fórmula del denominado cliente misterioso y el análisis de encuestas de satisfacción de los clientes.

Con cerca de 250 certificados vigentes de Cartas de Servicios en España y otros países, AENOR ha extendido su actividad en este sentido a distintos ámbitos, que van desde las universidades o instalaciones deportivas hasta servicios de atención al ciudadano, empresas de transporte público, sector logístico, servicios sociales o atención telefónica, entre otros.