

CFGS ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN · 2.º · PROT · UNIDAD 8

Compromisos de servicio y responsabilidad

Carta de servicios, calidad y garantías, consumo, responsabilidad social e indicadores

8

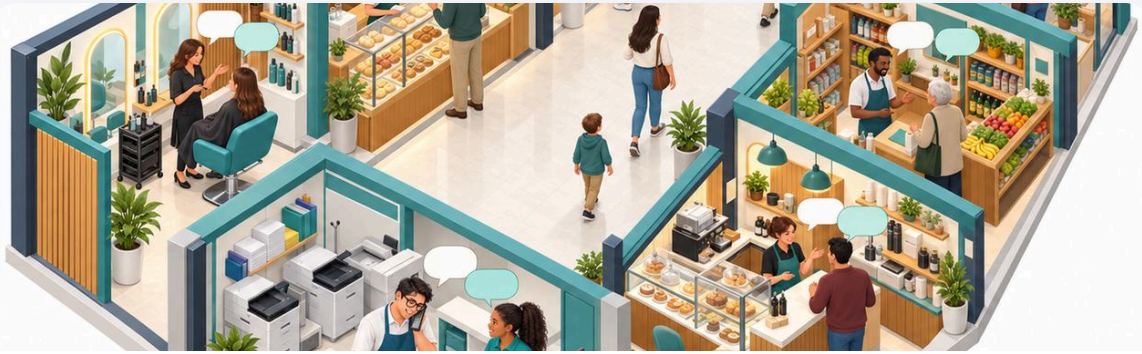
PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Convertir prestaciones en compromisos comprensibles, medibles y realistas.
- Distinguir una promesa voluntaria, una obligación legal y una garantía contractual.
- Comprobar si una persona actúa como consumidora o en su actividad empresarial.
- Relacionar accesibilidad, transparencia y trato digno con actuaciones concretas y con evidencias.
- Definir un indicador con su denominador, su registro y su revisión.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Martes 2 de marzo de 2027, doce días después del Encuentro Vértice Conecta (caso ficticio). La carta de servicios de Vértice promete confirmar la recepción de las consultas en dos días laborables, como compromiso interno. De las 80 consultas con plazo ya vencido, 76 se han confirmado dentro del plazo. Un borrador de folleto afirma: «100 % de cumplimiento legal garantizado por este indicador».

Al terminar la unidad habrás redactado una carta con tres compromisos, sus indicadores y sus responsables para la próxima edición del encuentro.

❓ ¿Qué hace medible un compromiso?

❓ ¿Qué debe acompañar a un resultado como «76 de 80» para que sea honesto?

❓ ¿Una carta de servicios puede quitar derechos a quien contrata?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

- **8.1** Carta de servicios
- **8.2** Calidad y garantías
- **8.3** Consumo y relación profesional
- **8.4** Responsabilidad social
- **8.5** Medición del servicio

Fragmento de la carta de Vértice

COMPROMISO	INDICADOR	RESPONSABLE
Confirmar la recepción en dos días laborables	% de consultas confirmadas en plazo	Mateo
Informar del programa con una semana de antelación	% de invitaciones con programa a tiempo	Leila

CLAVE

Comprensible, medible y realista.

De la promesa absoluta al compromiso verificable

Promesa absoluta

- «Atención excelente»
- «Cero errores»
- «Siempre respondemos en el día»

VS

Compromiso verificable

- Atendemos la llamada en menos de cinco tonos o devolvemos la llamada el mismo día
- Revisamos cada documento y registramos las correcciones
- Confirmamos en dos días laborables

CLAVE

Siempre, nunca, todos y 100 % son una trampa.

Tres orígenes de un compromiso

ORIGEN	QUIÉN LO FIJA	¿SE PUEDE CAMBIAR?
Promesa voluntaria	La organización	Sí, con aviso y por escrito
Obligación legal	La ley	No, aunque se pacte lo contrario
Garantía contractual	El contrato	Solo de acuerdo con la otra parte

CLAVE

Una carta no sustituye a la ley.

¿Relación de consumo?

SITUACIÓN	¿CONSUMO?	POR QUÉ
Particular en un taller de pago	Probablemente sí	Actúa fuera de su profesión
Empresa que encarga una jornada	Por regla general, no	Actúa en su actividad empresarial

CLAVE

Quién contrata, para qué y en qué calidad.

Responsabilidad social con evidencia

♿

Accesibilidad

Revisión del recorrido con lista de comprobación.

🔍

Transparencia

Carta y registro publicados con fecha.

🤝

Trato digno

Preguntar antes de ayudar.

🔒

Datos

Solo los necesarios en la inscripción.

CLAVE

No se declara: se demuestra.

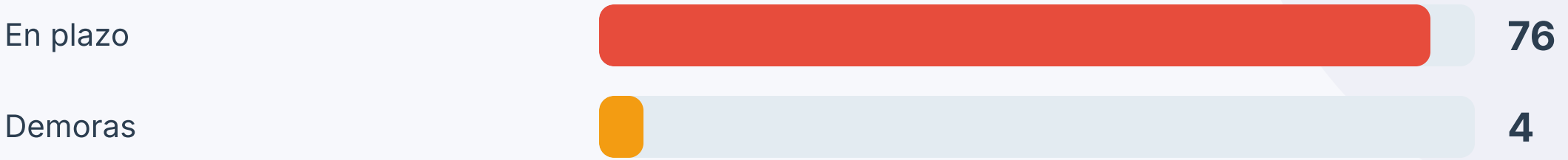
Definir un indicador

1. **Numerador**
   qué se cuenta
2. **Denominador**
   respecto de qué
3. **Registro**
   dónde se anota
4. **Revisión**
   cuándo se revisa

CLAVE
Otra persona, con tus datos, debe obtener el mismo resultado.

Consultas confirmadas en plazo

De 80 consultas recibidas.



Registro de respuestas de Vértice (ficticio)

CLAVE

76/80 = 95 %; 4 demoras, el 5 %.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Caso · El folleto que prometía de más



Mateo

El folleto dice «100 % de cumplimiento legal garantizado por este indicador».

1. **Calcular** 76/80 × 100 = 95 %.
2. **Retirar** la conclusión legal.
3. **Documentar** las cuatro demoras.
4. **Reescribir** la frase con su base.

✔ **«Confirmamos 76 de 80 consultas (95 %) en dos días laborables; es un compromiso interno».**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

¿Qué acredita el indicador de confirmación en dos días laborables?

A El cumplimiento legal de Vértice

B Solo la rapidez de la confirmación

C La satisfacción de todas las personas

✔️ Mide una sola dimensión del servicio.

REPASO

Ideas clave

- **Carta de servicios.** Comprensible, medible y realista. Un compromiso sin criterios verificables no permite comprobar si se cumple. Si no hay medios para sostenerlo en todo el horario, se reduce o se acompaña de un procedimiento de escalado.
- **Calidad y garantías.** Una carta no sustituye a la ley. Un compromiso es medible cuando tiene indicador, plazo y evidencia. Una carta de servicios no sustituye los derechos legales: los complementa.
- **Consumo y relación profesional.** Persona consumidora. La normativa de consumo protege a quien actúa como consumidor.
- **Responsabilidad social.** Responsabilidad social. La responsabilidad social de una empresa es el conjunto de compromisos voluntarios que asume con las personas y con su entorno, más allá de lo que la ley le obliga.
- **Medición del servicio.** Indicador. Un indicador es una medida con la que se comprueba si un compromiso se cumple, calculada siempre del mismo modo para que los resultados de un mes y otro se puedan comparar.

PARA TERMINAR

Para pensar

1. ¿Cómo reformularías «Atención excelente»?
2. ¿De dónde viene cada compromiso de la carta?
3. ¿Qué debe acompañar a un 95 %?



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**