Unidad 8 · Compromisos de servicio y responsabilidad

Resumen · Libro del alumno, págs. 121–136

Una carta de servicios no promete lo máximo: promete lo que puede comprobar. Un compromiso es comprensible, medible y realista, y se distingue su origen: promesa voluntaria, obligación legal o garantía contractual. Antes de aplicar las reglas de consumo se mira quién contrata y para qué. La responsabilidad social se demuestra con evidencias, y un indicador se calcula siempre del mismo modo y con su base: 76 de 80 consultas son un 95 %, con 4 demoras documentadas.

8.1 · 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.
- **Carta de servicios.** Una **carta de servicios** es el documento con el que una organización informa de los servicios que presta, de los compromisos de calidad que asume y de cómo se comprueba que los cumple.
- **Tres criterios.** Un compromiso bien redactado es **comprensible** (cualquier persona lo entiende sin ayuda), **medible** (se puede contar si se cumple) y **realista** (la organización dispone de medios para cumplirlo).
- **Qué lleva una carta.** Una carta de servicios incluye: los servicios, los compromisos con su indicador, la persona responsable de cada uno, las vías para contactar y reclamar, y la fecha de la próxima revisión.
- **Cómo se elabora.** La carta se redacta en cinco pasos: se identifican los servicios; se eligen los compromisos que el registro permite sostener; se asigna una persona responsable a cada uno; se publica en un formato accesible; y se fija una fecha de revisión.
- **Documento 1 · Fragmento de la carta de Vértice.** (ficticio)

8.2 · 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.
- **Calidad.** La **calidad** del servicio es el grado en que lo que se entrega coincide con lo prometido y con lo que la persona necesita.
- **Tres orígenes.** Un compromiso puede nacer de tres fuentes:
- **El ciclo de mejora.** Cuando un compromiso falla, se actúa por pasos: se **planifica** el compromiso y su indicador, se **hace** el servicio, se **comprueba** el resultado con el registro y se **actúa** sobre las causas.
- **Por qué importa distinguirlas.** Incumplir una promesa voluntaria no es por sí solo una infracción de la ley, pero daña la confianza y puede tener consecuencias contractuales o de consumo; una obligación legal no depende de la voluntad de la empresa; una garantía contractual obliga entre quienes firmaron.
- **Evidencias de calidad.** Un compromiso de calidad se apoya en registros, no en impresiones.

8.3 · Consumo y relación profesional

- **Persona consumidora.** La normativa de consumo protege a quien actúa como consumidor.
- **Cómo se comprueba.** Para decidir si hay relación de consumo se contestan tres preguntas: ¿quién contrata?, ¿para qué lo hace? y ¿actúa dentro de su actividad profesional o empresarial?
- **Información previa.** Antes de contratar, la persona recibe información clara sobre qué se le ofrece, a qué precio y con qué compromisos, en un formato que pueda usar.
- **Dónde se anota.** La ficha de cada encargo de Vértice incluye un campo «tipo de cliente» con tres valores: particular, empresa o entidad sin ánimo de lucro.
- **Qué cambia.** Si hay relación de consumo, entran en juego los derechos básicos: protección de la salud y la seguridad, protección de los intereses económicos, información correcta y accesible, y procedimientos eficaces de protección.
- **Reclamar en cada caso.** Si hay relación de consumo, la persona puede reclamar por las vías propias del consumo, que dependen de cada territorio.

8.4 · 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.
- **Cuatro ámbitos.** En un servicio como el de Vértice, además de lo que la ley exige, se concretan en cuatro ámbitos:
- **Transparencia y trato digno.** Ser transparente es publicar qué se compromete, qué se mide y qué resultado se obtiene, con su base y su fecha, incluidos los incumplimientos.
- **Una lista de comprobación.** Para dar evidencia a la accesibilidad, Vértice revisa antes de cada encuentro cinco puntos: acceso al edificio, recorrido hasta la sala, información previa en un formato alternativo, apoyos disponibles y forma de contacto para pedir ajustes.
- **Afirmaciones sin evidencia.** «Somos una empresa totalmente accesible» es una afirmación sin evidencia si nadie ha comprobado el recorrido, la web y los documentos.
- **Accesibilidad.** La accesibilidad no es solo una rampa: incluye la información, los canales de contacto, los formatos y el trato.

8.5 · 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.
- **Documento 1 · Indicador de confirmación de recepción.** (ficticio)
- **Qué dice y qué no dice un indicador.** Un indicador responde a una pregunta y solo a esa.
- **Cálculo.** La fórmula es numerador / denominador × 100.
- **Contar los días.** El plazo de dos días laborables se cuenta desde el día siguiente al de recepción y excluye sábados, domingos y los festivos del calendario interno de Vértice.
- **Registro de demoras.** Las cuatro demoras se documentan.

CASO RESUELTO · EL INDICADOR QUE NO GARANTIZA LA LEY

Indicador de confirmación en plazo: 76/80 = 95 %. Carta que distingue compromiso voluntario de obligaciones aplicables y no convierte dos días en plazo legal universal; cuatro demoras identificadas, con causa y medida pendientes de investigar.

NO CONFUNDAS

- Promesa voluntaria, obligación legal y garantía contractual.
- Una carta de servicios y la ley: la carta no sustituye derechos.
- Declarar accesibilidad y haberla verificado.
- Lo que mide un indicador y lo que no demuestra.

DÓNDE SE EXPLICA EN EL LIBRO

- **8.1** Carta de servicios · 123–124
- **8.2** Calidad y garantías · 124–125
- **8.3** Consumo y relación · 126–127
- **8.4** Responsabilidad social · 127–128
- **8.5** Medición del servicio · 129–130

Material complementario del libro del alumno. Las personas, empresas y situaciones de los casos son ficticias, salvo que se indique otra cosa.