

Cómo se organiza la entidad para estar al servicio del usuario

Para organizar la política y la gestión la entidad al servicio del usuario es necesario partir y ser coherente con los procesos estratégicos decididos: misión, líneas estratégicas, valores y objetivos. Se deben tomar decisiones al menos sobre:

- Tipología de usuarios.
- Accesibilidad y circuitos.
- Garantizar la función de cliente.
- Garantizar la función de controlador.

Tipología de usuarios

La entidad deberá, siendo coherente con la misión y los objetivos, decidir sobre el tipo de usuarios a los que va a prestar los servicios (personas, entidades, instituciones...) y las características de estos (edad, nivel económico, sexo, nivel de educación...).

Esta decisión debería complementarse estableciendo el número de usuarios a los que se les va a prestar servicios en los próximos años, clasificados por sus características, y su relación o porcentaje respecto a todos los usuarios potenciales del área de influencia.

Accesibilidad y circuitos

Para conseguir el número de usuarios, así como las características que se hayan decidido, deben definirse las normas de funcionamiento básicas en el acceso, la captación y los circuitos internos: puertas de entrada, solicitudes, citaciones telefónicas, instancias, matrículas, horarios de la entidad, listas y tiempos de espera, estancia en los centros, entrega de documentaciones que se solicitan, conocimiento previo y comprensión del funcionamiento del sistema...

En este sentido, es relevante decidir si se va a realizar captación activa de usuarios y cómo se va a realizar: a través de otras entidades, medios de comunicación, directamente en los grupos seleccionados...

En el diseño del acceso y de los circuitos deberán tenerse en cuenta las dificultades de accesibilidad que se hayan detectado en el análisis de situación.

Garantizar la función de cliente:

La relación entidad-usuario como cliente debe asentarse en una Unidad de Atención al Usuario y concretarse en los siguientes aspectos:

- Facilitarle su recorrido por el circuito una vez que haya contactado con la entidad para cualquier tipo de servicio.
- Facilitarle, en el ámbito administrativo, los trámites burocráticos cada vez que el usuario solicita algún servicio o atención de la entidad.
- Asegurarle aquellos aspectos de confort relacionados con el acceso la intimidad y la confidencialidad.
- Gestionar los problemas que plantee con la máxima celeridad y hasta que el usuario se sienta satisfecho con la respuesta o la solución dada.
- Que conozca y relacione en todo momento la persona responsable de los servicios que se le prestan.
- Conocer de forma continuada aquellos aspectos de opinión individual que pueden mejorar la atención a sus demandas y necesidades.

La estructura y funcionamiento de una unidad de Atención al Usuario puede organizarse de formas muy diversas según el tipo y volumen de servicios de la entidad. En muchos casos no será necesaria la existencia de una unidad orgánica y con estructura propia de recursos humanos y físicos. Sin embargo, si es aconsejable identificar y disponer de todas las funciones descritas, así como realizar una gestión integrada de su actividad y resultados.

Garantizar la función de controlador:

Para realizar la función de “control” por parte de los usuarios, deben asegurarse tres condiciones o requisitos:

- Que el usuario disponga de información útil
- Que este asegurada su participación real en la entidad
- Que se conozca su opinión real sobre el funcionamiento de la entidad

Respecto a la **información** se trata, por una parte, de paliar la asimetría de información del usuario tanto respecto a los profesionales como con el conjunto de la entidad. Es decir, que el usuario no tenga sólo una opinión formada sobre aquellos aspectos más cercanos, relacionados con la accesibilidad, trato, confort... sino también sobre otros aspectos fundamentales relacionados con la estrategia, los servicios, los proyectos, la calidad... que resultan más difíciles de valorar y que, por lo tanto, no fijan opinión por parte de los ciudadanos.

Para paliar, por tanto, la asimetría de información, los contenidos y gestión de la información deberá tener en cuenta:

- Que la utilidad de la información es directamente proporcional al grado de desagregación, es decir, de personalización de la información, de la población a la que va destinada.
- Que la información será más útil y creíble si es obtenida y transmitida por los propios usuarios.
- Que debe ser validada por los propios usuarios a través de sus órganos de participación.

Respecto a la **participación**, para que sea efectiva debe reunir algunos requisitos:

- Debe ser real, organizada, periódica y dependiente directamente de la dirección de la entidad.
- Deben participar los propios usuarios, los más representativos y con mayor capacidad de opinión, sin necesidad de intermediarios.
- Deben estar previamente seleccionadas las áreas de información, opinión y control.
- Las conclusiones deben incorporarse a la organización de la entidad, dando cuenta los responsables de las adecuaciones o modificaciones que se realizan en función de las mismas.

Respecto a conocer la **opinión** del usuario, se trata de potenciar herramientas de análisis de la información que permitan saber la consecución tanto de sus derechos como de la adecuación de la oferta a sus requerimientos. Con ese conocimiento se

podrá intervenir para corregir los desequilibrios si los hay y reorientar los cambios organizativos.

Para ello pueden utilizarse procedimientos como:

- Entrevistas semiestructuradas a usuarios relevantes.
- Encuestas de opinión a usuarios que acuden a otras entidades en detrimento de la propia.
- Encuestas de opinión a usuarios potenciales.
- Grupos de discusión con usuarios.
- Análisis de la opinión de usuarios de la entidad sobre ventajas y dificultades percibidas, sobre la calidad de los servicios.
- Estudios observacionales.

En algunas organizaciones e instituciones se está implantando la **Carta de Compromisos con los usuarios**, con el objetivo de hacer explícitas y transparentes los compromisos de la entidad para garantizar a todos sus usuarios las mismas posibilidades y ver satisfechas las demandas.

La Carta de Compromisos representa:

- Una definición expresa de estándares de atención que la entidad establece y cuyo cumplimiento garantiza.
- Un vínculo de la entidad con todos sus usuarios para mejorar su nivel de información y de protagonismo en los servicios.
- Una contribución al camino de la mejora de la calidad integral del servicio y de la buena práctica profesional hacia los usuarios.