



## PROCESOS DOCUMENTADOS

Los procesos a partir de los cuales se generan los servicios comprometidos en la carta deben estar debidamente documentados, de forma tal que la institución pueda asegurar el control y estandarización de los mismos, permitiendo así la reducción de la variabilidad y el riesgo de incumplimiento. Esto también abarca lo relativo a las quejas y sugerencias como parte de los compromisos de calidad de la institución.

En este sentido, el servicio deberá estar diseñado de acuerdo con normas y procedimientos, susceptibles de medición por indicadores, que posibiliten una prestación estándar, y que, además, puedan ser evidenciados antes de la aprobación de la Carta.

Lo anterior es imprescindible para todos los servicios a ser comprometidos, incluyendo las quejas y sugerencias.

*(Apartado 3.3.6, página 25 de la Guía para el Desarrollo de las Cartas Compromiso al Ciudadano)*

Como evidencias, se puede remitir la documentación correspondiente, ya sea en formato de diagramas de flujo o texto.