

**CONACYT**  
**FORMATO DE CONSULTA PÚBLICA NACIONAL**

**IMPORTANTE**

Sus observaciones deberán enviarse al **CONACYT** utilizando este formulario. En caso contrario, consideraremos su conformidad con el proyecto propuesto.

Dada la importancia que tiene su participación, este proyecto se pone a su consideración durante un período de dos meses improrrogables.

El obtener sus observaciones y el envío oportuno de las mismas al **CONACYT**, permitirán que este Proyecto al ser adoptado como Norma Salvadoreña responda a las necesidades reales del consumidor y las posibilidades del productor.

**TITULO DEL ANTEPROYECTO: NORMALIZACIÓN DE SERVICIOS. RECOMENDACIONES PARA TRATAR LOS ASUNTOS RELACIONADOS CON EL CONSUMIDOR**

. Coloque una cruz en la casilla correspondiente.

| <b>Código del Proyecto</b> | <b>Aprobación tal y como se presenta</b> | <b>Aprobación con comentarios editoriales (1)</b> | <b>Aprobación con observaciones técnicas (1)(2)</b> | <b>Desaprobación por los motivos expuestos (1)(2)</b> | <b>Abstención</b> |
|----------------------------|--|---|---|---|-------------------|
| NSR<br>03.00.43:09         |  |   |   |   |                   |

(1) Favor enviar sus comentarios en hoja anexa y éstos serán analizados por el Comité Técnico de Normalización respectivo.

(2) Las observaciones sin una adecuada sustentación técnica no se considerarán en el Comité Técnico.

Razón social: \_\_\_\_\_

Nombre del responsable de llenar este formulario: \_\_\_\_\_

Dirección y Ciudad \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Para mayor información comunicarse con: el Ing. Mejia al Tel: 2234-8416, o al correo electrónico [imejia@conacyt.gob.sv](mailto:imejia@conacyt.gob.sv)

**Inicio de Consulta Pública Nacional:** 12 de agosto de 2009.

**Fin de Consulta Pública Nacional:** 12 de octubre de 2009.



**NSR 03.00.46:09**

**NORMALIZACIÓN DE SERVICIOS. RECOMENDACIONES  
PARA TRATAR LOS ASUNTOS RELACIONADOS CON EL  
CONSUMIDOR**

---

**CORRESPONDENCIA:** Esta norma es una adopción equivalente de la ISO/IEC Guide 76:2008

ICS 03.080.01

---

Editada por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, CONACYT, Colonia Médica, Av. Dr. Emilio Alvarez, Pje. Dr. Guillermo Rodríguez Pacas # 51, San Salvador, El Salvador, Centro América. Teléfonos: 2234 8400, 2225 6222 ; Fax. 22 25 6255; e-mail : [infoq@conacyt.gob.sv](mailto:infoq@conacyt.gob.sv).

---

**Derechos Reservados.**

## 0. INTRODUCCIÓN

0.1 De forma creciente se están desarrollando normas para cubrir los servicios. Esta guía se ha preparado para ayudar a los normalizadores en estas áreas a tener en cuenta los requisitos del consumidor. Explica los propósitos de las normas de servicio establecidos en la publicación ISO/IEC: The Consumer and Standards: Guidance and Principles for Consumer Participation in Standards Development [25]. Al tratar las preocupaciones principales de los consumidores, las normas pueden ayudar representando un consenso sobre el mejor conocimiento y experiencia disponibles en el mundo.

0.2 Esta guía está destinada a aquellos involucrados en la preparación y revisión de normas nacionales o internacionales de servicios en países desarrollados o en vías de desarrollo. Con su lista de verificación y los ejemplos, también contiene información que puede ser útil para otras partes, tales como los proveedores de servicios y los educadores.

0.3 La prestación del servicio puede involucrar relaciones y estructuras complejas, que con frecuencia involucran a muchas organizaciones diferentes. Además, los consumidores comprometidos con una variedad de servicios públicos, tales como la prestación de servicios médicos o educativos, para los cuales tal vez los contratos formales ni pagos directos no estén disponibles.

0.4 En el mercado global, los consumidores esperan beneficiarse del acceso a una elección más amplia de servicios y proveedores de servicios. También existe una demanda continua de precios inferiores sin la idea de perjudicar ningún mercado ni comunidad. Independientemente de si el consumidor paga directamente por un servicio, siempre se busca la calidad, la economía y la eficiencia. También existe un interés creciente en el consumidor sobre la necesidad de un desarrollo sostenible.

0.5 Internet alimenta las comparaciones y el incremento en el conocimiento y la disposición de información sobre la cual basar la escogencia. En general, los consumidores esperan que los servicios con los que se involucran, contratan o adquieren no sólo sean consistentes en calidad, durabilidad y facilidad de uso, sino que también sean seguros, inocuos para el ambiente y justos para las comunidades afectadas por los servicios.

0.6 Aunque todas las personas tienen derecho a tener acceso a los servicios, esto no siempre es pertinente ni factible. Los proveedores de servicios deberían considerar las necesidades de todos los usuarios potenciales, incluyendo niños y aquellos de diferentes culturas y herencias étnicas. Esto permitirá que los servicios estén disponibles para la mayor cantidad de personas que sea posible. Los temas de facilidad de acceso y el grado de uso de los productos y servicios se han hecho cada vez más crítico con el incremento en el porcentaje de adultos mayores en la población del mundo. Aunque no todos los adultos mayores tienen discapacidades, la preponderancia de discapacidad o limitación es más alta en este grupo demográfico.

0.7 La normalización de los servicios puede brindar los siguientes beneficios:

- Construye la confianza del consumidor al garantizar seguridad, protección, calidad, durabilidad y facilidad de uso.
- Suministra información apropiada y toma en consideración los requisitos del usuario.
- Apoya el desarrollo de la elección y el acceso de un rango amplio de usuarios.

- Provee formas apropiadas y justas de compensación, cuando sea necesario.

0.8 Existen muchos códigos de prácticas nacionales y sectoriales con relación a las partes implicadas en la prestación del servicio, los cuales se pueden considerar cuando se desarrollan las normas. Sin embargo, éstas comúnmente se elaboran desde el punto de vista del proveedor del servicio y no necesariamente del consumidor. Esta guía busca asegurar que se aborden las necesidades del consumidor. También facilita un conjunto común de criterios para los servicios en los países en los cuales pueden existir muchas diferencias en el alcance y la aplicación de la legislación nacional sobre protección al consumidor.

0.9 Se reconoce que cuando se desarrollan normas, se deben considerar todos los requisitos estatutarios y reglamentarios correspondientes.

## NORMALIZACIÓN DE SERVICIOS. RECOMENDACIONES PARA TRATAR LOS ASUNTOS RELACIONADOS CON EL CONSUMIDOR

### 1. ALCANCE

Esta guía provee una directriz general sobre los asuntos que se han de considerar en las normas para los servicios y bienes. A partir de esta directriz, se pueden preparar normas detalladas para cualquier servicio. Ofrece una lista de verificación (sección 9) que puede ser utilizada por los representantes de los consumidores y otros participantes en el proceso del desarrollo de las normas. El uso de la lista de verificación permite una consideración total de todos los asuntos de interés para el consumidor, incluyendo las necesidades de los niños, los adultos mayores, las personas con discapacidades, así como de aquellos con diferente herencia cultural y étnica.

Esta guía es pertinente para todos los servicios y bienes, independientemente de si existe un contrato formal vigente o se ha pagado un precio de compra, y también es pertinente para los servicios públicos o de caridad en los cuales existe un consumidor, un usuario o un participante, pero no necesariamente una compra, por ejemplo, la prestación de servicios de educación, salud y cuidados.

### 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos de referencia son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias fechadas, únicamente se aplica la edición citada. Para referencias no fechadas, se aplica la edición más reciente del documento citado (incluyendo todas las enmiendas).

ISO 9000, Quality Management Systems. Fundamentals and Vocabulary.

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de esta guía, se aplican los términos y las definiciones establecidas en la norma ISO 9000, y los siguientes:

3.1 Servicio. Resultado de, por lo menos, una actividad, realizada necesariamente en la interfaz entre el proveedor y el consumidor, la cual generalmente es intangible.

NOTA 1 En el Anexo A se presentan ejemplos de servicios posibles.

NOTA 2 En ISO 9000, la definición “producto” se define como el “resultado de un proceso”, lo cual comprende cuatro categorías genéricas de producto: servicios (como el transporte); software (como programas de computador, diccionarios); hardware (por ejemplo, las partes mecánicas de un motor) y materiales procesados (como los lubricantes) e indica que la categoría de producto utilizada se basa en el elemento dominante, de modo que un servicio puede incluir la entrega de software, hardware y materiales procesados. Para los propósitos de esta guía, aparece la definición de “servicio” por separado.

3.2 Bienes o mercancías.

Producto, excluyendo servicios

Ejemplo: software, hardware y materiales procesados, por ejemplo, electrodomésticos, artículos para cuidado doméstico, alimentos.

NOTA En ISO 9000, la definición “producto” se define como el “resultado de un proceso”, lo cual comprende

cuatro categorías genéricas de producto: servicios (como el transporte); software (como programas de computador, diccionarios); hardware (por ejemplo, las partes mecánicas de un motor) y materiales procesados (como los lubricantes) e indica que la categoría de producto utilizada se basa en el elemento dominante, de modo que un servicio puede incluir la entrega de software, hardware y materiales procesados. Para los propósitos de esta guía, aparece la definición de “producto” por separado.

3.3 Proveedor. Persona natural o jurídica que ofrece uno o más bienes o servicios.

3.4 Consumidor. Miembro individual del público general que adquiere o utiliza mercancías, propiedad o servicios con propósitos personales, familiares o domésticos.

NOTA Adaptado de la definición de la Declaración ISO/IEC sobre participación del consumidor en el trabajo de normalización.[26]

3.5 Cliente. Organización o persona que recibe un bien o servicio.

EJEMPLO consumidor, cliente, usuario final, empleado, beneficiario o comprador.

NOTA 1 Para los propósitos de esta norma, el uso del término “cliente” incluye a clientes potenciales en la referencia.

NOTA 1 Adaptado de ISO 9000

3.6 Satisfacción del cliente. Percepción del cliente sobre el grado hasta el cual se han cumplido los requisitos del cliente..

NOTA 1 Las quejas de los clientes son un indicador común de la baja satisfacción del cliente, pero su ausencia no necesariamente implica una satisfacción alta del cliente.

NOTA 2 Aún cuando los requisitos del cliente se hayan acordado mutuamente y se hayan cumplido, esto no necesariamente garantiza una satisfacción alta del cliente.

NOTA 3 Adaptado de ISO 9000

3.7 Usuario o Participante. Persona que utiliza el (los) servicio (s) del proveedor del servicio.

3.8 Discapacidad. Problema en la estructura o la función del cuerpo, como por ejemplo una desviación o pérdida significativa que puede ser temporal debido, por ejemplo, a una lesión o que puede ser permanente, leve o grave y puede fluctuar con el paso del tiempo; en particular, el deterioro debido al envejecimiento. [ISO / IEC Guía 71: 2001, definición 3.4]

3.9 Contrato. Acuerdo mediante el cual una o más partes están obligadas a prestar un bien o servicio a una o varias partes.

3.10 Código de conducta. Promesas hechas por una organización a un cliente y las disposiciones relacionadas.

NOTA 1 Las promesas son utilizadas por la organización con el propósito de mantener y mejorar la satisfacción del cliente (3.6) y se relacionan con los productos de la organización o la interacción de la organización con sus clientes existentes o potenciales.

NOTA 2 La norma ISO 10001 sobre la guía para los directrices sobre códigos de conducta para las organizaciones.

3.11 Servicio al cliente. Interacción de proveedor con el cliente a través de las fases de la prestación del servicio.

NOTA Adaptado de ISO 10002

3.12 Prestación. Acción de prestar un servicio.

3.13 Grado de uso. Extensión hasta la cual los usuarios especificados pueden usar un servicio para lograr las metas especificadas con eficacia, eficiencia y satisfacción, en un contexto específico de uso. [ISO / IEC Guía 71: 2001, definición 3.7]

3.14 Tecnología auxiliar. Dispositivo auxiliar. Parte de un equipo, sistema de producto, hardware, software o servicio que se utiliza para incrementar, mantener o mejorar las capacidades funcionales de individuos con discapacidades.

NOTA Éste se puede adquirir comercialmente, modificado o a la medida. El término incluye ayudas técnicas para personas con discapacidades. Los dispositivos auxiliares no eliminan un impedimento pero pueden disminuir la dificultad que tienen los individuos para realizar una labor o una actividad en ambientes específicos. [ISO / IEC Guía 71:2001, definición 3.3]

3.15 Formato alternativo. Presentación diferente que puede hacer que el servicio sea accesible utilizando otro movimiento u otra habilidad sensorial.

NOTA Adaptado ISO / IEC Guía 71.

3.16 Reclamo. Expresión de una insatisfacción hecha a un proveedor, con relación a sus productos, o al propio proceso de manejo de reclamos, en donde, explícita o implícitamente, se espera una respuesta o una solución. [ISO 10002: 2004, definición 3.2]

3.17 Reclamante. Persona, organización o sus representantes que presentan un reclamo. [ISO 10002: 2004, definición 3.1]

3.18 Retroalimentación. Opiniones, comentarios y expresiones de interés en el servicio o el proceso de manejo de reclamos.

Adaptado de ISO 10002: 2004, definición 3.6 e ISO/IEC Guía 51.

3.19 Salvaguarda. Precaución tomada para evitar o reducir el impacto de una falla o incumplimiento en algún aspecto de la prestación de servicio.

## 4. PRINCIPIOS CLAVE PARA EL CONSUMIDOR

### 4.1 INFORMACIÓN GENERAL

Los servicios comprenden una amplia variedad de actividades (véase el Anexo A). Las características comunes son un servicio prestado por una organización comercial, pública o privada, para el cual se hacen demandas, se entregan los productos o asistencia y los consumidores, como clientes, o simples usuarios dependen de la calidad de la prestación, con frecuencia sin medios individuales ni inmediatos para juzgarla. Se recomienda tener en cuenta los principios clave para el consumidor, tal como se describen en los numerales del 4.2 al 4.10.

#### 4.2 INFORMACIÓN

La información y su comunicación juegan un papel crucial en la selección, la prestación y el uso eficaz de los servicios porque, a diferencia de productos tales como zapatos y alimentos, existen menos elementos tangibles para ayudar al consumidor a medir la calidad, la idoneidad para el propósito, el valor por el dinero, etc. La comunicación de la información, especialmente antes de la firma del contrato, y la forma de hacerlo (incluyendo la actitud del personal) es una consideración fundamental. El papel de la comunicación en cada fase del proceso de toma de decisiones se ilustra en la Figura 1.

#### 4.3 ACCESO E IMPARCIALIDAD

El acceso a los servicios es una función de la habilidad de los consumidores para obtener las cosas que necesitan o quieren y de su disponibilidad para todos los consumidores, independientemente de las consideraciones de ubicación, sociales y económicas y del impedimento físico o mental. Por ello, con el propósito de generar credibilidad, es conveniente reconocer los intereses de un rango total de consumidores (desde niños hasta adultos mayores, con diferentes antecedentes culturales y étnicos y con todas las variaciones en sus capacidades) e incluirlos desde el inicio del desarrollo de las normas pertinentes. Para mantener el principio de imparcialidad, las normas deberían garantizar que los servicios no discriminan de manera no razonable a ningún grupo particular de consumidores.

#### 4.4 ELECCIÓN

Promover la elección del consumidor es fundamental para la política relacionada con el consumidor. En la normalización, esto implica que una norma no debería favorecer a ningún proveedor particular ni restringir innecesariamente la forma de prestar el servicio. Las diversas características de un servicio estarán equilibradas con la necesidad de mantener el valor del dinero y el mercado competitivo.

#### 4.5 SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

La seguridad (incluyendo higiene, seguridad física) y la protección (incluyendo la protección financiera, la privacidad) ofrecidas por los servicios son prioridades claves, con énfasis particular en la protección de las personas vulnerables, tales como niños, adultos mayores, personas discapacitadas o aquellas en desventaja por la pobreza o limitación en la comunicación, tal vez debido al idioma, facilitándoles el acceso a la información pertinente y a la asistencia.

#### 4.6 CALIDAD

La calidad es el grado hasta el cual las características de un servicio cumplen con los requisitos. Por ello, la calidad comprende muchas características intangibles que contribuyen al "buen" servicio. Éstas incluyen factores ya considerados anteriormente en los numerales del 4.2 al 4.5, tales como acceso a información útil y exacta, buen manejo del cliente y prestación oportuna, pero también factores dentro del marco de la evaluación del impacto ambiental y del desarrollo sostenible, como por ejemplo, el uso sostenible de recursos y la capacidad para reciclar. La facilidad de uso es una característica de la calidad para la población general y también un factor de acceso para aquellos con algún tipo de discapacidad. La calidad y el valor del dinero así como la seguridad son aspectos centrales para los consumidores.

#### 4.7 COMPENSACIÓN

Es necesario que los consumidores tengan confianza en la prestación del servicio y que, si algo sale mal, existan disposiciones apropiadas para manejar todas las inquietudes o reclamos, independientemente de si el servicio se presta en el país o proviene de otro.

#### 4.8 ASPECTOS AMBIENTALES

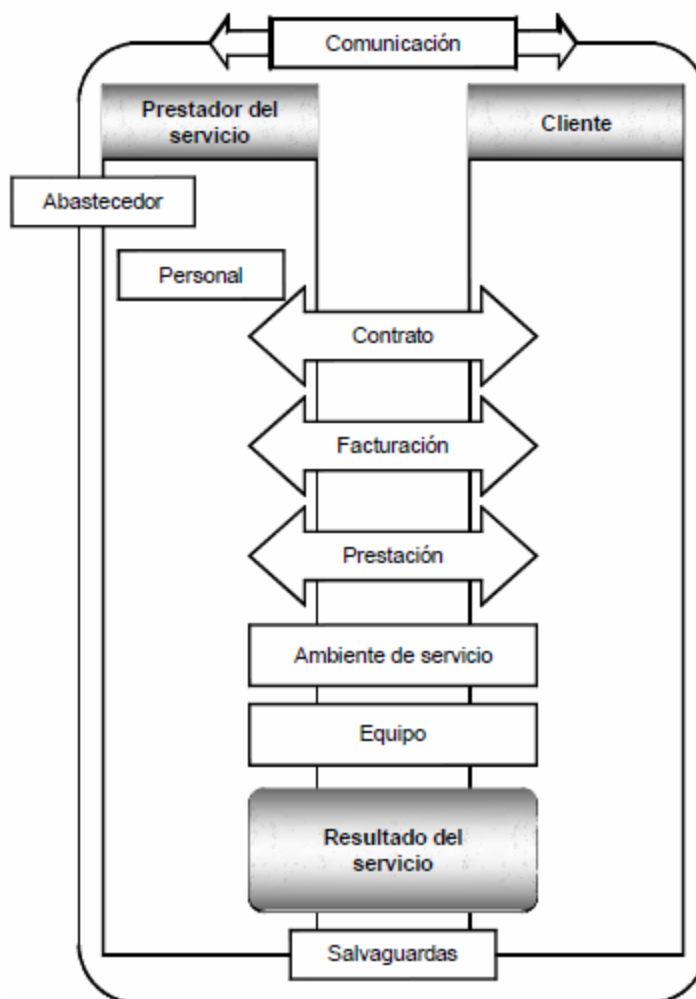
Las consideraciones ambientales tienen importancia creciente para los consumidores y pueden afectar su toma de decisiones. Los factores incluyen el promover el respeto por el ambiente natural y humano mediante la reducción de desechos, de contaminación por olores, ruidos y visual, así como la conservación del patrimonio físico, cultural y humano.

#### 4.9 REPRESENTACIÓN

Las organizaciones que desarrollan normas deberían garantizar que los consumidores estén representados en todos los comités técnicos o los grupos de trabajo cuyos temas tienen efecto en los consumidores. Si esto no es factible, éstas deberían hacer uso de otros medios para asegurar que los intereses del consumidor se toman en consideración, por ejemplo, a través de consultas. Cuando sea adecuado, las propias normas deberían tener disposiciones para la representación del consumidor, por ejemplo, a través de consultas cuando se desarrollan servicios nuevos.

#### 4.10 CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y LOS REGLAMENTOS

Los proveedores de bienes y servicios deberían garantizar el cumplimiento y la consideración adecuada de los requisitos legales y reglamentarios aplicables desde las etapas más tempranas de planificación y diseño del servicio, hasta la prestación del servicio y la compensación.



**Figura 1. Elementos del servicio y función de la comunicación en todas las fases de la prestación del servicio**

## 5. USO DE ESTA GUÍA

5.1 Esta guía provee una perspectiva general de la forma en que se deberían identificar y considerar los intereses del consumidor en el desarrollo de normas para los servicios. Las normas incluyen normas internacionales, regionales y nacionales así como normas sectoriales y organizacionales. Esta guía indica las áreas en las que se pueden redactar requisitos detallados para normas específicas del sector.

5.2 Los siguientes documentos deberían formar parte de las herramientas del normalizador:

a) ISO/IEC Policy Statement, Addressing the Needs of Older Persons and People with Disabilities in Standardization Work [24] y la directriz complementaria (ISO/IEC Guía 71) brindan a los redactores de normas y otros, un enfoque sistemático para tratar los temas del envejecimiento y la discapacidad en la redacción y revisión de normas internacionales y facilita a los comités técnicos evaluar la forma en que están abordando estas necesidades en sus programas de trabajo.

b) ISO/IEC Guía 51 provee directriz sobre las consideraciones generales de la seguridad e ISO/IEC Guía 50 suministra directrices más específicas para la seguridad infantil.

c) Las directrices detalladas sobre aspectos específicos de la prestación del servicio, como por ejemplo los criterios acordados en el ámbito internacional en ISO 10001, ISO 10002 y 10003 proporcionan una guía útil sobre la atención global al cliente.

NOTA La norma ISO 10001 provee directrices para los códigos de conducta de satisfacción del cliente, la norma ISO 10002 provee directrices para el manejo de reclamos y 10003 provee directrices para solución de disputas del cliente externo. Estas normas están en proceso de desarrollo.

5.3 El numeral 6 de esta guía sugiere un proceso que pueden usar los normalizadores para abordar las áreas clave de interés para el consumidor, incluyendo las necesidades de los adultos mayores y de las personas con discapacidades.

5.4 El numeral 7 identifica las preguntas clave del consumidor que se pueden originar al seleccionar, adquirir o contratar un servicio e indica el modo en que esto se une a los diferentes elementos del servicio (Tabla 1).

5.5 Los elementos del servicio, identificados a través de las preguntas clave del consumidor, se pueden considerar cuando se diseñan normas de la compañía o normas específicas para el sector. En cada elemento del servicio existen varias áreas temáticas. El numeral 8 describe diferentes áreas temáticas para cada elemento del servicio. Al considerar todas las áreas temáticas, se debería garantizar que se abordan las necesidades del consumidor cuando se desarrolla una norma. En la prestación de cualquier servicio puede haber una secuencia de fases, todas ellas involucrando la interacción entre el proveedor del servicio y el cliente; véase la Figura 2 para un ejemplo relacionado con un evento deportivo. Esta figura también muestra que puede haber actividades de soporte asociadas.

Nota: Véase la figura 2 para un ejemplo relacionado con evento deportivos; esta figura muestra también que pueden existir actividades de apoyo asociadas.

5.6 El numeral 9 (Tabla 2 a 6) provee listas de verificación de las áreas temáticas identificadas en el numeral 8 como una forma rápida de permitir a los normalizadores asegurar el cubrimiento de todos los aspectos pertinentes.

5.7 El Anexo B ilustra el modo en que los diferentes elementos del servicio pueden asumir mayor o menor significado cuando se emplea este enfoque de la lista de verificación sistemática para desarrollar normas en sectores de servicio muy diferentes (proveedores de cuidado para el cabello, hoteles y seguros de vida). Estos son ejemplos y no listas exhaustivas de todos los requisitos necesarios para cada uno de estos servicios.

Nota: El Anexo B presenta ejemplos, sin ser una lista exhaustiva de los todos requerimientos necesarios para estos servicios.

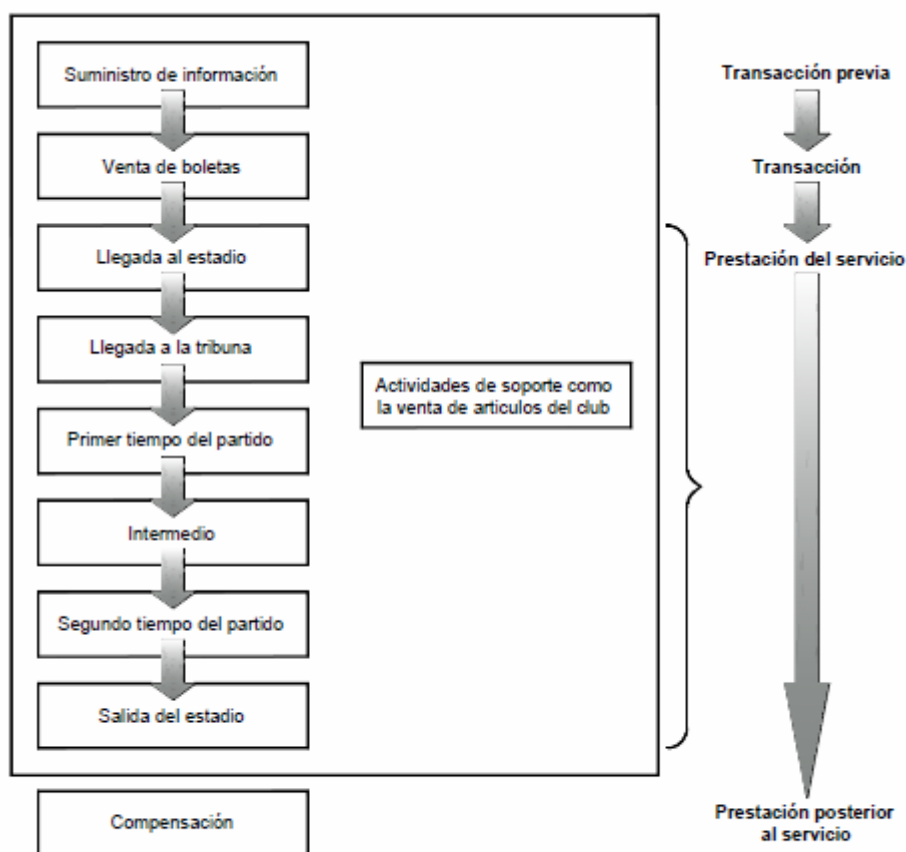
5.8 También se proporciona una bibliografía que ofrece una lista de fuentes que pueden usar los normalizadores para investigar materiales de guía más detallados y específicos.<sup>1</sup>

5.9 Al desarrollar una norma de servicio nueva, la expectativa debería ser identificar los criterios que se requieren para garantizar la mejor práctica, independientemente del tamaño o la ubicación del proveedor del servicio. Sin embargo, cuanto más complejo es el servicio puede haber más características opcionales por considerar. Para facilitar el uso de las normas inclusive

---

<sup>1</sup> La bibliografía no es exhaustiva. Se sugiere a los usuarios verificar las ediciones vigentes de los documentos normativos, futuras normas e investigar material adicional a través del Internet.

en las organizaciones más pequeñas, se recomienda identificar los aspectos de importancia preponderante para el servicio particular que se normaliza a partir del uso de la lista de verificación y que se utilicen para formular un conjunto de criterios claves que debería cumplir una organización pequeña. Esto se podría incluir como un anexo (a modo de ejemplo, véase el Anexo A de la norma ISO 10002:2004).



**Figura 2. Fases de la prestación del servicio, ejemplo de fútbol profesional**

La Figura 2 ilustra la prestación de los servicios por parte de un club de fútbol profesional, en donde el espectador es el cliente<sup>2</sup>. Se pueden ofrecer diferentes servicios durante cada fase de la experiencia. Por ejemplo, durante el intermedio, se puede poner música, los espectadores pueden comprar una bebida o un refrigerio o visitar el baño. Las "actividades de soporte" incluyen otras disposiciones para los mismos clientes, pero no directamente relacionadas con el partido, como por ejemplo, la venta de artículos del club o la publicación de la revista. Todas estas actividades se deben planificar y llevar a cabo de forma correcta, si el servicio ha de suministrar satisfacción al cliente.

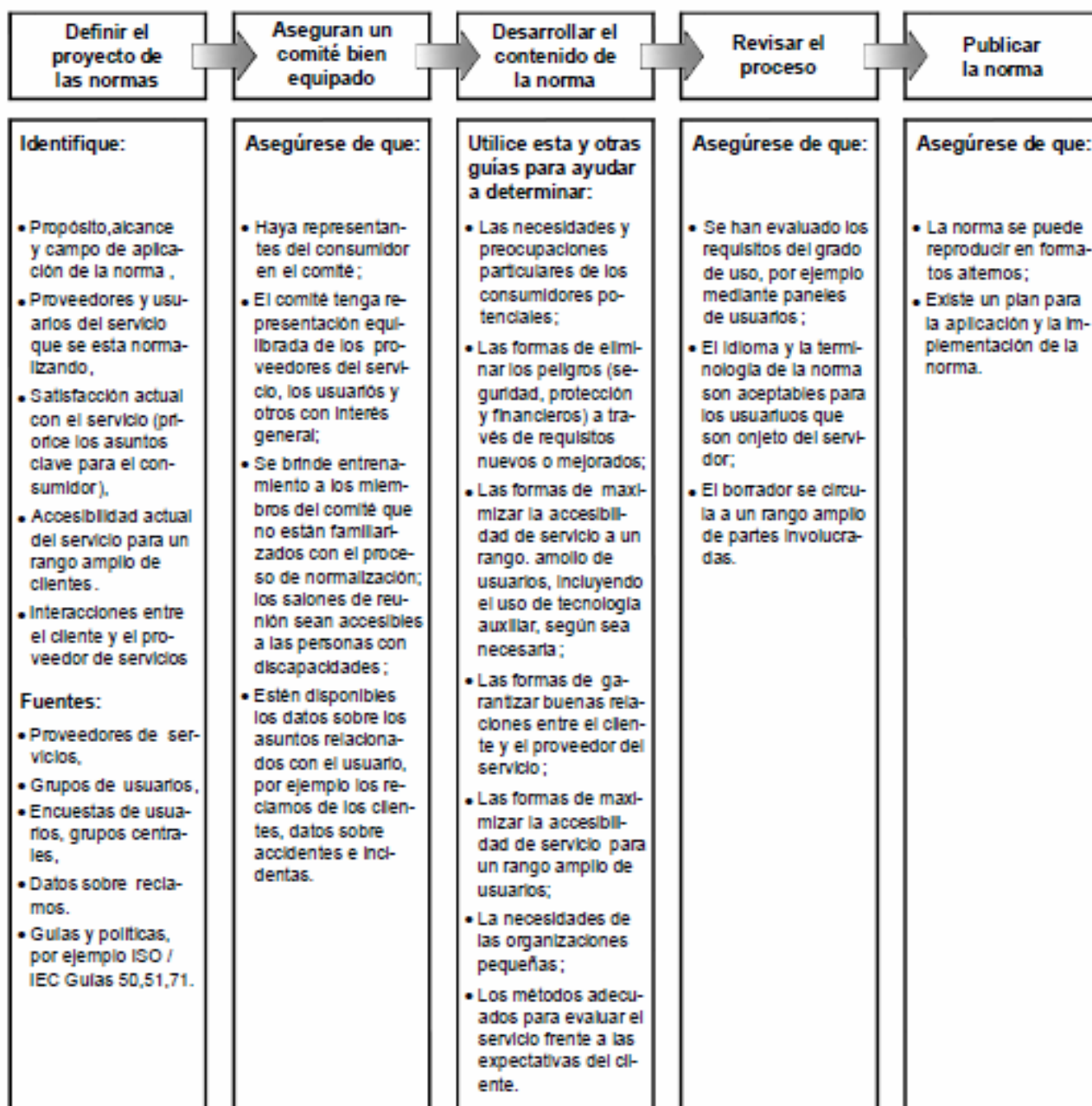
#### 6. DESARROLLO DE NORMAS. CONSIDERACIÓN DE LOS ASUNTOS RELACIONADOS CON EL CONSUMIDOR

Los comités pueden encontrar útil los siguientes procesos<sup>3</sup> para garantizar la identificación y el tratamiento de los asuntos clave para el consumidor cuando se redacta una norma nueva de servicio o en cada revisión de una existente. El proceso se lee de izquierda a derecha con la directriz de alcanzar cada objetivo de las columnas que se presentan a continuación.

---

<sup>2</sup> Fuente: "Puntajes ISO 9000 en el fútbol profesional - pero ¿quién es el cliente?" [27]

<sup>3</sup> Con base en los procesos suministrados en ISO/IEC Guía 71.



7. PREGUNTAS CLAVES DEL CONSUMIDOR QUE SE HAN DE TRATAR

7.1 Cuando se selecciona, adquiere o contrata un servicio, los consumidores pueden formular una variedad de preguntas en cada una de las fases de la prestación del servicio. Es probable que el desarrollo de normas que tratan dichas preguntas, aumenten la confianza del consumidor. También se deben examinar los reclamos del cliente y los datos de las encuestas; con el fin de garantizar que una norma para un servicio, trata adecuadamente, aquellas áreas de insatisfacción que son de importancia particular para los consumidores.

7.2 La Tabla 1, establece la clase de preguntas que pueden formular los consumidores y las traza como elementos del servicio que se deberían considerar cuando se desarrolla cualquier norma para un servicio al consumidor. Las preguntas se relacionan con el proveedor del servicio o el servicio previo a la adquisición o al contrato, durante la fase de contrato, en el momento de la prestación y post venta del servicio o del contrato, las cuales se pueden formular después de finalizar el término del contrato o cuando se termina prematuramente. La lista de

preguntas no es exhaustiva, se pueden presentar preguntas adicionales relacionadas con sectores de servicios particulares, los cuales se pueden trazar en la misma forma a través de los elementos del servicio.

7.3 El servicio puede ser un evento único, como por ejemplo asistir a un concierto musical, la estadía en un centro vacacional o someterse a una cirugía en un hospital; o un evento continuo, como la prestación del servicio telefónico. Se puede crear a partir de una actividad única o incluir varias actividades, como se demostró previamente en la Figura 2. En el Anexo A se presentan ejemplos de los servicios posibles.

**Tabla 1. Preguntas clave que pueden formular los consumidores y el elemento del servicio con el cual se relacionan**

| Preguntas del consumidor  | Elementos del servicio                                   |
|---|--|
| Preguntas precontrato acerca del proveedor del servicio y del servicio  |  |
| <p>1. ¿Confío en el proveedor del servicio?</p> <p>- Necesidad de información inicial sobre honestidad, integridad, reputación, solvencia, confiabilidad, servicio de buena calidad, etc.</p> <p>La información puede provenir directamente del proveedor del servicio, mediante, inclusive, la asociación de marcas y/o el uso de códigos pertinentes al servicio al consumidor. También puede provenir de terceros, por ejemplo: el consumidor y otras organizaciones, que clasifican servicios y organismos de certificación, que realizan evaluaciones de la conformidad.</p> | <p>Proveedor del servicio, comunicación, Abastecedor</p> |
| <p>2. ¿Soy elegible para el servicio?</p> <p>Algunos servicios están abiertos a todos, otros requieren calificación, por ejemplo la edad o las destrezas.</p>   | <p>Cliente, comunicación</p>                             |
| <p>3. ¿Tengo suficiente información sobre el servicio proveniente del proveedor que me permita tomar la decisión correcta, en términos de precio, valor por el dinero, opciones disponibles, etc?</p>   | <p>comunicación</p>                                      |
| <p>4. ¿Puedo entender la información, usarla fácilmente y es suficiente pero no en demasía?</p>   | <p>comunicación</p>                                      |
| <p>5. ¿Existen aspectos sobre el proveedor del servicio o sobre el servicio que puedan afectar mi decisión?</p> <p>Por ejemplo, aspectos/impactos ambientales, de salud y seguridad, sociales de la organización o del servicio (responsabilidad)</p>   | <p>proveedor del servicio, comunicación</p>              |
| <p>6. ¿Es la organización y su personal, corteses y serviciales conmigo?</p>  | <p>Personal, comunicación</p>                            |
| <p>7. ¿Es fácil para mí contactar a la organización?</p> <p>Por ejemplo, en horas de oficina, el sitio web, número de línea telefónica de asistencia gratuita, acceso al correo electrónico, etc.</p>   | <p>Equipo, ambiente de servicio, comunicación</p>        |

| <b>Preguntas del consumidor</b>   | <b>Elementos del servicio</b>   |
|---|---|
| <b>Preguntas precontrato acerca del proveedor del servicio y del servicio</b>   |   |
| 8. ¿Considera la organización mis necesidades y limitaciones específicas?<br><br>Por ejemplo, adultos mayores, personas discapacitadas, jóvenes, diferentes culturas e idiomas.   | Equipo, ambiente de servicio, comunicación  |
| <b>Preguntas sobre la fase de adquisición o contrato del servicio</b>   |   |
| 9. ¿Entiendo el contrato (o el contrato implícito)?   | Contrato, comunicación  |
| 10. ¿El contrato me brinda suficiente información para tomar una decisión informada?<br><br>Tal como los derechos y las obligaciones del comprador, del vendedor o de cualquier tercera parte claramente redactados; cumple un formato normalizado; ofrece un derecho de cancelación. | Contrato, comunicación  |
| 11. ¿Puedo ver claramente lo que el servicio me ofrecerá?   | Prestación, comunicación  |
| 12. ¿Puedo probar el servicio?  | Ambiente de servicio, equipo, comunicación  |
| 13. ¿Puedo elegir entre tipos o grados diferentes de servicio y si es así; son claros?  | prestación, equipo, ambiente de servicio, comunicación, contrato                              |
| 14. ¿Existen diferentes formas de pago y son claras?<br><br>Por ejemplo: pagos a través de Internet, deducciones de la cuenta bancaria  | Facturación, equipo, ambiente de trabajo, comunicación, contrato                              |
| <b>Preguntas sobre la prestación del servicio</b>   |   |
| 15. ¿Estoy obteniendo lo que esperaba, cuando y en la forma en lo que esperaba y con la calidad esperada?   | Prestación, resultados del servicio, comunicación, equipo                                     |
| 16. ¿Se presta el servicio con seguridad, respetando mi privacidad, teniendo en cuenta los aspectos ambientales y sin detrimento para la salud o el ambiente?<br><br>Si no es así, ¿Cómo obtengo asistencia?<br><br>Por ejemplo las líneas de asistencia                              | Prestación, resultados del servicio, equipo, ambiente de servicio, salvaguardas, comunicación |
| 17. ¿Se presta el servicio de forma cortes, bien informada, amigable y con una actitud apropiada?   | Personal, comunicación  |
| <b>Preguntas sobre el servicio post venta/post contrato</b>   |   |
| 18. ¿Cómo presento mis reclamos y se puede elegir la forma de hacerlo?  | comunicación, salvaguardas  |
| 19. ¿Se maneja mi reclamo con prontitud, cortésmente y con buena información, se presta el servicio en el país o provenga de otro país?   | Personal, comunicación  |
| 20. ¿Puedo hacer que alguien independiente considere mi reclamo si la organización no   | Personal, comunicación, salvaguardas  |

| Preguntas del consumidor   | Elementos del servicio   |
|--|--------------------------|
| Preguntas precontrato acerca del proveedor del servicio y del servicio |                          |
| soluciona las cosas?   |                          |
| 21. ¿Hay servicios de emergencia disponibles en caso de necesidad?     | Salvuardas, Comunicación |

## 8. CONSIDERACIONES DETALLADAS DE LOS ELEMENTOS DEL SERVICIO Y LAS ÁREAS TEMÁTICAS RELACIONADAS

### 8.1 INFORMACIÓN GENERAL

Los elementos del servicio identificados en la sección 7 se relacionan con las partes involucradas en la prestación del servicio (proveedor, abastecedor, personal y cliente), con las fases de la prestación (contrato, facturación y entrega) y aspectos relacionados, los cuales pueden tener igual importancia (resultados, equipo, ambiente de servicio y salvuardas). La comunicación de la información es un aspecto clave de la prestación del servicio desde la perspectiva del consumidor, en todas las etapas de la prestación del servicio. La comunicación también es de gran importancia dentro de la organización que presta un servicio y entre el proveedor del servicio y sus abastecedores. La Figura 1, ilustra la importancia de la comunicación en todas las fases del contrato y la prestación del servicio. Dentro de cada elemento del servicio existen varias áreas temáticas que se deben considerar, éstas se detallan en los numerales del 8.2 al 8.14. La importancia de las diferentes áreas temáticas dependerá del sector para el cual se desarrolla la norma. La sección 9 presenta la siguiente información a manera de lista de verificación con recordatorios para facilitar el uso por parte de los normalizadores.

### 8.2 PROVEEDOR DEL SERVICIO

#### 8.2.1 General

El proveedor del servicio puede proporcionar uno o más servicios. Éstos pueden incluir:

- asesoría o soporte experto, como la asesoría legal o los servicios financieros;
- la venta de productos intangibles, como los seguros;
- la capacitación o educación, como las escuelas de idiomas o la instrucción en deportes u otras actividades físicas;
- hospedaje y entretenimiento, como hoteles, restaurantes o teatros;
- actividades organizadas y guiadas, particularmente involucradas en el turismo;
- alquiler de equipo, como herramientas, locales, como las agencias de arrendamiento, o productos intangibles, como los proveedores de servicio de Internet
- servicios de cuidado o tratamiento, por ejemplo los peluqueros o los terapeutas alternativos.

#### 8.2.2 Gestión de la calidad

La calidad comprende muchos factores que contribuyen a garantizar la prestación consistentemente de un buen servicio. Las normas para servicios de sectores específicos podrían requerir el cumplimiento de, por ejemplo, ISO 9001 (que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que se puede usar para aplicación interna por parte de las

organizaciones, para certificación o para propósitos contractuales) y / o la identificación de los requisitos clave de la calidad para ese sector.

### **8.2.3 Gestión ambiental**

Los servicios pueden tener impactos ambientales en muchas formas directas e indirectas, por ejemplo en la destrucción de bosques para brindar servicios para turistas en áreas no desarrolladas previamente, con el incremento en el uso de la energía relacionado con el transporte de personas o productos y en la disposición final de materiales de desecho. La guía ISO 64 es pertinente para la prestación de servicios, muchos de los cuales incluyen el suministro de mercancías. Las normas específicas para el sector podrían requerir el cumplimiento de ISO 14001 o, en su lugar, identificar los requisitos ambientales claves para ese sector.

NOTA. Existen varias Normas Internacionales para gestión ambiental, incluidas las normas para declaraciones ambientales y evaluaciones del ciclo de vida. En la bibliografía se presenta una lista no exhaustiva.

### **8.2.4 Gestión de la salud y seguridad ocupacional**

La mayoría de los países tienen acuerdos y requisitos nacionales que regulan algunos aspectos de la gestión de la salud y seguridad ocupacional, aquellos aplicables dependerán del servicio para el cual se desarrolla la norma. Con frecuencia (por ejemplo cuando se adquieren vacaciones) habrá diferencias entre la legislación que prevalece en el país en el cual se contrata un servicio y aquel en el cual se desarrolla la actividad, esto puede tener impacto directo en el consumidor (por ejemplo, la duración del turno permitida para un conductor de carruaje puede tener consecuencias potenciales de seguridad) o puede ser una preocupación (por ejemplo, un comprador ético de servicios).

### **8.2.5 Solvencia y otros aspectos financieros**

La solvencia del proveedor es una preocupación para el comprador de cualquier servicio, pero particularmente cuando hay confianza en una inversión a largo plazo, por ejemplo una pensión personal privada. Muchos países tienen requisitos y acuerdos nacionales que regulan algunos aspectos del comercio financiero, los cuales se deberían tomar en consideración cuando se establecen los requisitos en las normas, particularmente debido a que los servicios financieros incrementan cada vez más su participación en el mercado global. El seguro de responsabilidad civil es un aspecto que se puede considerar.

### **8.2.6 Integridad**

La integridad del proveedor puede estar regulada por códigos profesionales u organizacionales relacionados con ese sector particular. Pueden incluir temas como la publicidad responsable, los métodos de venta o el cumplimiento de los requisitos y los acuerdos nacionales.

Igualmente, se exige que los proveedores de servicios cumplan con las leyes y los reglamentos que se aplican a sus organizaciones.

NOTA 1 Se pueden citar otras normas, códigos organizacionales o específicos del sector, tal como la publicidad responsable.

NOTA 2 Véase también la ISO 1001.

### **8.2.7 Capacidad**

El tamaño o los recursos de una organización pueden tener impacto en las salvaguardas disponibles para los clientes. En consecuencia, puede ser necesario considerar los requisitos mínimos, ya sea en la organización o mediante acuerdos con otros proveedores de servicios, por ejemplo, redes de pequeños establecimientos de hospedaje y desayuno que operan para garantizar que los clientes se puedan alojar si las circunstancias lo requieren.

### **8.2.8 Responsabilidad social**

La responsabilidad social es un área amplia, abierta a la interpretación, para la cual pueden existir acuerdos internacionales, requisitos y acuerdos nacionales y requisitos organizacionales o sectoriales; por ejemplo, respecto al cuidado de los trabajadores o del ambiente o al empleo de niños.

NOTA Se encuentra en proceso de desarrollo una norma internacional sobre la responsabilidad social.

### **8.2.9 Recursos humanos**

La cantidad, habilidad y competencia del personal pueden tener impacto en la seguridad, la protección o las salvaguardas; por ello, puede ser necesario que las normas especifiquen las disposiciones sobre el personal del proveedor del servicio que se requieren, por ejemplo, la cantidad mínima de personal (incluso cuando ello está determinado por el tipo de servicio que se suministra), su competencia y la cantidad mínima de directores por cantidad de empleados.

## **8.3 ABASTECEDOR (ES)**

Las organizaciones que abastecen al proveedor del servicio pueden tener un impacto negativo o positivo en la calidad del servicio que, en últimas, se presta al cliente. Puede ser necesario especificar los requisitos mínimos del abastecedor de la misma forma que para el proveedor directo del servicio, por ejemplo, el cumplimiento de las normas de calidad. Se deben considerar los acuerdos internacionales, los requisitos y acuerdos nacionales, los códigos específicos del sector y todas las normas pertinentes para el sector específico (por ejemplo, el operador de turismo que utiliza aerolíneas que cumplen las normas nacionales de seguridad aérea; las firmas de diseño de cocinas que instalan equipos que cumplen las normas de seguridad y desempeño del producto).

## **8.4 PERSONAL**

### **8.4.1 General**

Es necesario que las normas específicas del sector cubran principalmente al personal, sean empleados o voluntarios, que están en contacto directo con los clientes.

### **8.4.2 Conocimiento**

Las normas podrían especificar los requisitos mínimos en las áreas necesarias, por ejemplo, la necesidad de que el personal que está en contacto directo con los clientes tenga fluidez en el

idioma del cliente que se está atendiendo, que se entiendan claramente y puedan explicar el procedimiento de reclamos de la organización.

#### **8.4.3 Destrezas y competencias**

Las destrezas requeridas incluyen las calificaciones mínimas y la experiencia necesaria para llevar a cabo la labor del servicio primario bajo la responsabilidad del personal, al igual que las competencias auxiliares, tales como las destrezas en la comunicación, particularmente cuando se prestan servicios de cuidado personal, flexibilidad para tratar con diferentes tipos de habilidad y comprensión de los clientes, o aptitud física, según sea apropiado.

#### **8.4.4 Actitud**

El profesionalismo es un requisito para el personal en todas las fases de la prestación, incluyendo: responsabilidad por acciones y decisiones, cortesía y atención a las necesidades del cliente y cumplimiento de los códigos de ética sectorial u organizacional, tales como la confidencialidad del cliente. La actitud deficiente es una fuente importante de reclamos y por ello se trata independientemente.

#### **8.4.5 Entrenamiento**

Es conveniente que las políticas y los procedimientos de la organización o la empresa incluyan métodos para el monitoreo del desempeño y proporcionen desarrollo profesional continuo del personal. El entrenamiento para todos los sectores debería incluir: comunicación con los clientes (actitudes y conocimiento del proceso de reclamos), requisitos de seguridad y salud, conciencia de las necesidades especiales, etc. El entrenamiento específico se relacionará con la función del personal y el servicio que se presta.

### **8.5 CLIENTE**

El cliente puede ser alguien que está considerando contratar un servicio, la persona que adquiere el servicio o el usuario del servicio. Puede haber criterios que el cliente debe cumplir para que pueda contratar o recibir el servicio, para garantizar la seguridad o protección del usuario (bien sea el individuo involucrado o el grupo de los que contratan). Éstos pueden incluir los requisitos mínimos de edad, conocimiento o destreza, actitud (respeto del cliente por las instalaciones, el personal y otros clientes) o estado físico, por ejemplo, alergias. Puede ser necesario que haya disposiciones específicas para aquellos que, debido a la edad, la salud o la capacidad mental, son usuarios vulnerables. Cuando se necesitan limitaciones, por ejemplo por motivos razonables de seguridad, esto se debería establecer claramente.

### **8.6 CONTRATO**

#### **8.6.1 Claridad y transparencia**

No todos los contratos están por escrito; cuando se confía en un contrato verbal, es aún más importante que las demás comunicaciones, incluyendo a la literatura previa a la adquisición, sean claras, véase el numeral 8.12. Se recomienda que los contratos escritos empleen un lenguaje sencillo, fácil de seguir y que incluyan una explicación de los términos clave. Una norma específica para un sector podría especificar cuáles términos requieren explicación. La impresión básica debería tener el tamaño adecuado y los formatos alternos, por ejemplo deberían estar disponibles, según necesidad, la impresión extra grande y en otros idiomas. Las normas específicas para el sector podrían proveer detalles sobre los formatos apropiados para adaptarse al servicio que se presta.

### **8.6.2 Objetividad e imparcialidad**

Se puede hacer referencia a los requisitos y los acuerdos nacionales con relación a los términos imparciales del contrato, los derechos de cancelación, el presupuesto total, la protección de datos, etc. Cuando el servicio es de aquellos en que se emite un contrato cada año, pero que el usuario percibe como servicio continuo, por ejemplo los seguros para automóviles, se debería exigir que el contrato fuera explícito sobre si existen derechos para continuar el servicio y cuáles.

Se recomienda tomar en consideración si algún derecho para continuar el servicio se debe al consumidor y si necesita una especificación detallada.

### **8.6.3 Formato**

La composición del contrato tiene impacto en la facilidad con la cual éste se cumple. La ubicación de la información clave y la forma en que se presenta debe considerar los acuerdos internacionales, nacionales y sectoriales.

## **8.7 FACTURACIÓN**

### **8.7.1 Información relacionada con el pago**

Se recomienda que las facturas o los extractos de cuentas sean claros en aspectos tales como la inclusión o no de los costos del servicio, impuestos, costos de entrega, etc. Cuando sea adecuado, también se debería suministrar información sobre, por ejemplo, servicio telefónico, suministro de electricidad o gas, precio por unidad, etc.

### **8.7.2 Modalidad de pago**

Las modalidades de pago pueden incluir efectivo, cupones, tarjeta débito o crédito y transferencia electrónica de fondos. La modalidad de pago debería incluir aquellas adecuadas para el servicio que se presta, con indicaciones iniciales claras de cuándo un método de pago esperado no está disponible y todos los sobrecostos relacionados con métodos de pago particulares. Es posible que los consumidores prefieran tener la oportunidad de escoger las modalidades de pago.

### **8.7.3 Condiciones**

Es conveniente que la información aclare el periodo para el pago parcial o total del servicio; se deben adicionar disposiciones para el manejo independiente de sumas grandes (por ejemplo el depósito por la adquisición de una casa) y la información sobre impuestos / gratuidad. Debería existir una disposición para la clasificación de los reclamos en el punto y referencia clara al procedimiento de reclamos de la organización y a las disposiciones para la solución de disputas externas.

NOTA Véase también la norma ISO 10002 y la ISO 10003.

## **8.8 PRESTACIÓN**

### **8.8.1 Especificación de las actividades**

Es conveniente que las normas específicas para el sector subrayen las diferentes actividades que se pueden considerar como parte del servicio y todas las que sean elementos requeridos.

### **8.8.2 Veracidad**

Se recomienda que las normas específicas para el sector describan los acuerdos de prestación que se pueden esperar. Se puede hacer referencia al cumplimiento de esquemas de clasificación sectorial, tales como los esquemas de clasificación de los hoteles.

### **8.8.3 Privacidad**

Es importante incluir el cumplimiento de los requisitos nacionales de protección de datos y privacidad.

### **8.8.4 Seguridad**

Una variedad de normas o requisitos legales, reglamentarios o estatutarios aplicables pueden ser pertinentes para el aspecto de seguridad, por ejemplo con relación al ambiente de servicio, el equipo usado o las mercancías suministradas como parte del servicio particular que se presta.

### **8.8.5 Salud e higiene**

Una variedad de normas o requisitos legales, reglamentarios o estatutarios aplicables pueden ser pertinentes para el aspecto de salud e higiene, por ejemplo con relación al ambiente de servicio o las mercancías suministradas como parte del servicio particular que se presta.

### **8.8.6 Aspectos ambientales**

Es conveniente tomar en consideración la conservación del patrimonio ambiental, cultural y humano; esto puede incluir por ejemplo, el manejo de desechos (reducción, recuperación o reciclaje); la reducción de contaminación por olores, visual y auditiva; además se puede hacer referencia a aumentar la conciencia de respeto hacia el ambiente, por parte del cliente y del persona.

### **8.8.7 Código de conducta**

La ISO 10001 puede brindar referencia acerca de los códigos de conducta. también pueden considerarse la misión, los valores y el compromiso de la organización con la calidad y los códigos sectoriales.

### **8.8.8 Protección**

La protección comprende la persona (por ejemplo las disposiciones para la supervisión adulto: niño / líder: grupo), las pertenencias (medios para garantizar el almacenamiento de objetos de valor), las inversiones, la información financiera y la identidad del cliente del servicio (restricciones del acceso a los datos personales, códigos de Internet, etc.). La importancia relativa de cada uno de ellos variará dependiendo del servicio que se presta.

## **8.9 RESULTADOS DEL SERVICIO**

### **8.9.1 Satisfacción**

Debería existir referencia a los métodos utilizados para establecer la satisfacción del cliente, incluyendo el análisis regular de los datos sobre reclamos y encuestas del cliente.

### **8.9.2 Mejora continua**

Los proveedores del servicio deberían anticipar algún tipo de mejora continua. Como disponen las normas sobre gestión de la calidad (como ISO 9004). Las formas para lograrlo incluyen el análisis de datos sobre reclamos, quejas, incidentes y accidentes, según corresponda, y otra retroalimentación a través de la realización a intervalos regulares de encuestas sobre la satisfacción del cliente, junto con la investigación continua de las necesidades y los requisitos del cliente para mejorar continuamente la prestación del servicio.

## **8.10 AMBIENTE DE SERVICIO**

### **8.10.1 Información general**

El ambiente para la prestación del servicio puede ser un lugar: sala de ventas, taller, casa de campo o la propia casa del cliente, o puede ser parte de una red de lugares, como una red de vías ferroviarias, Terminal aérea, o vehículos de pasajeros.

### **8.10.2 Requisitos de salud y seguridad**

Se recomienda establecer con claridad el cumplimiento de los acuerdos internacionales; normas, y acuerdos y requisitos nacionales, como el acceso a la luz solar en las oficinas, temperatura, calidad del aire, disposición de baños. Algunos requisitos específicos pueden ser necesarios para sectores de servicios particulares.

### **8.10.3 Accesibilidad**

Se recomienda especificar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y estatutarios pertinentes, así como de los acuerdos (por ejemplo la ley para estadounidenses con discapacidades o el Mandato Europeo M283) y normas como ISO/IEC Guía 71. Pueden ser necesarios requisitos particulares para sectores de servicios específicos.

## **8.11 EQUIPO**

### **8.11.1 Requisitos de calidad y seguridad**

Se recomienda que los artículos y las instalaciones empleadas en la prestación del servicio sean seguras y se ajusten al propósito, y cuando sea conveniente, que cumplan las normas pertinentes y todos los requisitos técnicos nacionales (por ejemplo, trenes en servicio de transporte público y perforadoras utilizadas en la instalación de cocinas). Los requisitos pueden incluir, por ejemplo, requisitos para operación manual, precauciones de seguridad, etc.

Las mercancías suministradas como parte de un servicio también deberían cumplir las normas pertinentes, los requisitos legales, reglamentarios y estatutarios aplicables, los acuerdos, por ejemplo, las normas sobre higiene alimentaria, etc.

### **8.11.2 Accesibilidad**

El tamaño y la forma de los muebles, los artefactos y los accesorios deberían ser adecuados para los usuarios objetivo, incluyendo a aquellos con necesidades especiales debido, por ejemplo, a impedimento visual, auditivo o de la movilidad o debido a la edad (niños y adultos mayores).

### **8.11.3 Otros requisitos pertinentes**

Se pueden especificar requisitos para áreas en las cuales es necesaria la gestión de riesgos. También se puede necesitar una especificación sobre el mantenimiento, por ejemplo si el servicio que se presta incluye equipo que se debe verificar con regularidad, como por ejemplo el equipo de los parques de atracciones.

## **8.12 SALVAGUARDAS**

### **8.12.1 Interrupción o alteración del servicio**

#### **8.12.1.1 Medidas de emergencia**

En el caso de una interrupción del servicio o una emergencia que afecte al servicio o la seguridad de los usuarios, los usuarios esperan información oportuna sobre naturaleza del incidente, riesgos involucrados, detalles de contacto, instrucciones claras, tiempo necesario para el reinicio del servicio normal y soluciones temporales disponibles. Es necesario especificar la

política, los procedimientos, el equipo adecuado y el acceso a los servicios de emergencia para varios escenarios pertinentes. Una norma específica para el sector puede identificar escenarios adecuados y pueden existir requisitos legales, reglamentarios y estatutarios para circunstancias particulares.

#### **8.12.1.2 Reestructuraciones/fusión/reubicación de la compañía**

Cuando se asume el control, se fusiona o reubica, o alguna acción equivalente en una compañía y esto pueda tener impacto en el consumidor, por ejemplo con relación al acceso al servicio o los cambios potenciales en los términos de las condiciones, deberían existir medidas adecuadas para asesorar a los consumidores, brindar continuidad razonable del servicio y retrasos adecuados antes de que entren vigencia las nuevas condiciones.

#### **8.12.2 Cláusulas de responsabilidad civil**

La organización debería tener seguros adecuados con un grado correcto, dependiendo de los recursos de la organización. Las normas sectoriales deberían identificar las áreas particulares para las cuales podría ser necesario el seguro y sus niveles mínimos.

#### **8.12.3 Garantías**

Es conveniente proporcionar al cliente garantías del desempeño razonable, que dependerán del servicio que se presta, por ejemplo el periodo de tiempo en el cual un tren debe llegar a su destino o la hora hasta la cual se puede conservar una habitación de hotel. Las normas sectoriales deberían especificar los aspectos que se deben cubrir y si se necesitan requisitos mínimos.

#### **8.12.4 Compensación**

Debería existir una disposición para cuando se presente una falla en la prestación del servicio acordado, por ejemplo la compensación automática de una compañía de electricidad en caso de interrupción del suministro de energía o de un operador de aerolínea si el avión se retrasa por un mayor tiempo al que se especifica. Tales compromisos se pueden hacer en un código de conducta, véase el numeral 8.13.7. También debería existir referencia clara al procedimiento de reclamos de la organización, así como la disposición para la solución de disputas externas. Se debería hacer referencia a la norma ISO 10002.

NOTA Véase también las normas ISO 10001 e ISO 10003.

### **8.13 COMUNICACIÓN ENTRE EL PROVEEDOR DEL SERVICIO Y EL CLIENTE**

#### **8.13.1 General**

La comunicación entre el cliente y el proveedor del servicio ocurre antes, durante y después de la prestación del servicio. La información contenida en la publicidad y en otra literatura previa al contrato puede ser de gran importancia, junto con los detalles relacionados con el convenio del contrato, el suministro y pago de la factura y el seguimiento relacionado con las garantías, el mantenimiento y los reclamos.

#### **8.13.2 Método**

Las normas para el sector de los servicios deberían establecer la tecnología de información y comunicación que se puede emplear (cara a cara, Internet, teléfono, fax, correspondencia, correo electrónico) y todos los requisitos específicos. Es conveniente que siempre estén disponibles los formatos alternos y la oportunidad de contacto persona a persona.

### 8.13.3 Contenido

Se recomienda suministrar una descripción detallada del servicio que se debería prestar, junto con todos los requisitos específicos, especialmente con respecto a los niños. Es conveniente explicar el precio, incluyendo todos los impuestos o los costos del servicio, el método de pago y de facturación. Es necesario establecer con claridad las garantías disponibles y las formas de compensación, incluyendo la política de manejo de quejas y reclamos, la política de cancelación de la actividad (por ejemplo el periodo permitido para la cancelación). También debería existir un requisito para los detalles claros de contacto para el proveedor del servicio e información sobre la disponibilidad y acceso a referencias de terceros.

La norma debería considerar la composición de los formularios, la terminología y las reglas de sintaxis para los mensajes electrónicos. El lenguaje debería ser claro, transparente y veraz teniendo en cuenta las necesidades potenciales especiales de los consumidores. También puede haber requisitos nacionales e internacionales específicos del sector, así como acuerdos y normas por considerar.

NOTA ISO/IEC Guía 14 brinda directrices sobre el suministro de información.

### 8.13.4 Frecuencia de la interacción

Las fallas en la comunicación pueden originar problemas para el cliente y reclamos para el proveedor del servicio. Las normas específicas para el sector deberían indicar las fases clave en las cuales es necesaria o adecuada la comunicación con respecto a las fases de la prestación del servicio con criterios de frecuencia / intervalo mínimos. Es conveniente tomar en consideración a la velocidad adecuada de respuesta, en especial cuando son posibles las comunicaciones en “tiempo real”, por ejemplo llamadas telefónicas o uso de Internet.

### 8.13.5 Asequible

La incapacidad para contactar a una organización es una fuente potencial de frustración para los clientes. Se recomienda brindar información clara sobre la disponibilidad de la organización y del personal apropiado para todos los usuarios (incluyendo ubicación, horario disponible, tiempo promedio de espera; costo por llamadas, medios de comunicación, formatos alternos, etc.), y ésta debería ser adecuada al servicio que se presta.

### 8.13.6 Política de la actitud

La organización debería tener una política y unos procedimientos con relación al servicio al cliente, incluyendo los requisitos sobre cortesía y atención. Véase también el numeral 8.4.

### 8.13.7 Código de conducta

Es conveniente suministrar información sobre si el código de conducta de la organización está disponible para el público y, si es así, en qué forma. Puede ser posible identificar compromisos particulares que se deben hacer en las normas sectoriales.

### 8.13.8 Medición de la satisfacción del cliente

Es recomendable indicar los métodos para obtener la retroalimentación, adecuados para el servicio que se presta. Estos métodos deberían garantizar la disposición para obtener respuestas provenientes de un amplio sector de usuarios, incluyendo aquellos con necesidades especiales.

NOTA Actualmente se estudia el trabajo sobre una guía acerca de los métodos para medir y monitorear la satisfacción del cliente como parte de las normas del comité ISO/TC176.

## **8.14 COMUNICACIÓN DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN**

### **8.14.1 General**

Conviene que exista una buena comunicación dentro de la organización que presta el servicio y entre esta organización y todos los abastecedores.

### **8.14.2 Método**

Las normas sectoriales deberían establecer la tecnología de información y comunicación que se puede emplear (cara a cara, Internet, teléfono, fax, correspondencia, correo electrónico) y todos los requisitos específicos. Es conveniente que siempre estén disponibles los formatos alternos.

### **8.14.3 Frecuencia de la interacción**

Las fallas en la comunicación pueden originar problemas para el cliente y reclamos para el proveedor del servicio. Las normas específicas para el sector deberían indicar las fases clave en las cuales es necesaria o adecuada la comunicación dentro de una organización o entre la organización y sus proveedores, con respecto a las fases de la prestación del servicio con criterios de frecuencia / intervalo mínimos.

### **8.14.4 Información compartida**

La política y los procedimientos deberían cubrir la cantidad y la calidad de la información que se ha de compartir entre el proveedor del servicio y sus abastecedores o entre los diferentes departamentos de la organización que presta el servicio, particularmente respecto a la confidencialidad del cliente. Esto debería incluir los controles sobre el uso de los datos personales, particularmente para la publicidad y la venta a otras organizaciones, etc.

## **9. LISTA DE VERIFICACIÓN**

Las Tablas 2 a 6 identifican las áreas temáticas para cada uno de los elementos del servicio descritos en el numeral 8. La última columna de las tablas proporciona recordatorios para la información que se puede incorporar o que se busca cuando se desarrollan las normas, y no una descripción detallada de toda información pertinente posible. La división de las tablas no es significativa, únicamente suministran secciones manejables. La numeración en la tabla conecta con el numeral 8, lo que brinda más detalles sobre las áreas temáticas. En el Anexo B se presentan la ilustración de la pertinencia de la lista de verificación para diferentes tipos de servicio (peluquerías, hoteles y seguros).

**Tabla 2. Lista de verificación de los temas a considerar, respecto al proveedor del servicio**

| Elemento del servicio   | Área Temática   | Recordatorios que se han de considerar en el desarrollo de la norma   |
|---|---|---|
| <p>PROVEEDOR DEL SERVICIO</p> <p>Provee uno o más de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- asesoría / soporte experto (por ejemplo legal / financiero),</li> <li>- productos intangibles (como los seguros),</li> </ul> | <p>8.2.2 Gestión de la calidad</p>                    | <p>Otras normas, por ejemplo ISO 9001 e ISO 9004; requisitos específicos del sector.</p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-entrenamiento y educación (tal como la instrucción deportiva),</li> </ul>   | <p>8.2.3 Gestión ambiental</p>                        | <p>Otras normas, por ejemplo ISO 14001.</p>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-hospedaje / entretenimiento (por ejemplo hoteles, teatros),</li> </ul>  | <p>8.2.4 Gestión de salud y seguridad ocupacional</p> | <p>Acuerdos internacionales, normas, acuerdos y requisito nacionales.</p>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- actividades organizadas y guiadas (por ejemplo el turismo),</li> </ul>   | <p>8.2.5 Solvencia y otros aspectos financieros</p>   | <p>Estabilidad financiera, que incluye por ejemplo el seguro de responsabilidad civil.</p> <p>Acuerdos internacionales, normas, acuerdos y requisitos nacionales.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- alquiler de equipo / locales (como por ejemplo las agencias de arrendamiento, el alquiler de herramientas, los proveedores de servicio de Internet),</li> </ul>  | <p>8.2.6 Integridad</p>                               | <p>Incluye, por ejemplo, la publicidad responsable.</p> <p>Códigos profesionales u organizacionales; acceso a referencias de terceros.</p>                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- cuidado o tratamiento (por ejemplo peluqueros, terapias alternas).</li> </ul>  | <p>8.2.7 Capacidad</p>                                | <p>Tamaño / recursos pueden tener impacto en los amparos disponibles.</p>   |
|   | <p>8.2.8 Responsabilidad social</p>                   | <p>Acuerdos internacionales, normas; acuerdos y requisitos nacionales (por ejemplo el empleo de niños); requisitos sectoriales u organizacionales.</p>                |
|   | <p>8.2.9 Recursos Humanos</p>                         | <p>Por ejemplo, la cantidad mínima de personal y sus destrezas y competencia.</p> <p>Puede tener impacto en la seguridad, la protección o las salvaguardas.</p>       |

**Tabla 3. Lista de verificación de los temas relacionados con el abastecedor del proveedor del servicio, el personal y el cliente**

| Elemento del servicio   | Área Temática                  | Recordatorios que se han de considerar en el desarrollo de la norma  |
|---|--------------------------------|--|
| <p>ABASTECEDOR (ES)<br/>puede suministrar:<br/>-mercancías suministradas como parte del servicio,<br/>- personal involucrado en la realización del servicio</p> | 8.3                            | <p>Acuerdos internacionales, normas; acuerdos y requisitos nacionales, códigos sectoriales u organizacionales. Por ejemplo los operadores de turismo que utilizan aerolíneas que cumplen las normas nacionales sobre seguridad aérea; las firmas de diseño de cocinas que instalan equipos que cumple las normas sobre desempeño y seguridad de producto.</p>  |
| <p>PERSONAL<br/>principalmente aquel en contacto directo con el cliente.</p>  | 8.4.2<br>Conocimiento          | <p>En áreas requeridas, por ejemplo el idioma del cliente, el procedimiento de reclamos de la organización.</p>  |
|   | 8.4.3 Destrezas y competencias | <p>Calificaciones mínimas y experiencia necesaria; estado físico, cuando sea adecuado.</p>   |
|   | 8.4.4 Actitud                  | <p>Profesionalismo en todas las fases de la prestación, incluyendo: responsabilidad por las acciones y las decisiones, cortesía y atención, mantenimiento de la confidencialidad</p>   |
|   | 8.4.5 Entrenamiento            | <p>Políticas y procedimientos de la organización o la empresa, incluyendo el monitoreo del desempeño. Incluye por ejemplo: actitudes, seguridad, conocimiento del proceso reclamos, conciencia sobre las necesidades especiales</p>  |
| <p>CLIENTE<br/>Cliente potencial o real</p>   | 8.5                            | <p>Criterios que se deben cumplir para poder contratar o recibir el servicio, por ejemplo la edad, el conocimiento o las destrezas, la actitud (respeto por las instalaciones, los empleados y otros clientes), estado físico, por ejemplo alergias.<br/>Se pueden relacionar con la seguridad o la protección del usuario (individuo y grupo), considera a los usuarios vulnerables (edad, capacidad mental).</p> |

**Tabla 4. Lista de verificación de los temas a considerar con respecto al contrato, la facturación y la prestación del servicio**

| <b>Elemento del servicio</b>                  | <b>Área Temática</b>                      | <b>Recordatorios que se han de considerar en el desarrollo de la norma</b>  |
|---|---|---|
| CONTRATO                                      | 8.6.1 Claridad y transparencia            | Por ejemplo, legibilidad, formatos alternos.  |
|   | 8.6.2 Objetividad e imparcialidad         | Términos imparciales del contrato, procedimiento de cancelación; costos detallados.   |
|   | 8.6.3 Formato                             | Composición, ubicación de información clave y manera en la cual se presenta.<br><br>Toma en cuenta los acuerdos y requisitos nacionales.  |
| FACTURACIÓN                                   | 8.7.1 Información relacionada con el pago | Modalidad de pago, sanciones, temas de seguridad.   |
|   | 8.7.2 Modalidad de pago                   | Si se incluyen o no costos, impuestos, etc.   |
|   | 8.7.3 Condiciones                         | Periodo de tiempo para el pago parcial o total; disposición para el manejo independiente de sumas grandes (por ejemplo el depósito por la venta de una casa); información sobre los impuestos / gratuidad que se ha de agregar.   |
| PRESTACIÓN<br>Requisitos para las actividades | 8.8.1 Especificación de las actividades   | Por ejemplo, descripción de las actividades que se deben emprender, elementos requeridos, extensión de los detalles   |
|   | 8.8.2 Veracidad                           | Acuerdos sobre la prestación.   |
|   | 8.8.3 Privacidad                          | Requisitos de la protección de datos; acuerdos internacionales, normas; acuerdos y requisitos nacionales, códigos sectoriales u organizacionales  |
|   | 8.8.4 Seguridad                           | Otras normas  |
|   | 8.8.5 Salud e higiene                     | Otras normas.   |
|   | 8.8.6 Aspectos ambientales                | Conservación del patrimonio ambiental, cultural y humano; manejo de desechos (reducción, recuperación o reciclaje); reducción de contaminación por olores, visual y auditiva; aumento de la conciencia del cliente y del personal sobre el respeto del ambiente.  |
|   | 8.8.7 Código de conducta                  | Otras normas, por ejemplo ISO 10001; valores, misión, compromiso con la calidad de la organización  |
|   | 8.8.8 Protección                          | De las personas (por ejemplo disposiciones de supervisión adulto -niño/líder -grupo), de las pertenencias (instalaciones para el almacenamiento seguro de objetos de valor), de la información financiera y de la identidad del cliente (restricciones del acceso a los datos personales, códigos de Internet). |

**Tabla 5. Lista de verificación de los temas a considerar con respecto a los resultados del servicio y otros aspectos**

| <b>Elemento del servicio</b>                                       | <b>Área Temática</b>                          | <b>Recordatorios que se han de considerar en el desarrollo de la norma</b>   |
|--|---|--|
| RESULTADOS DEL SERVICIO  | 8.9.1 Satisfacción                            | Análisis de los datos sobre los reclamos, encuestas de los clientes.   |
|  | 8.9.2 Mejora continua                         | Otras normas, por ejemplo ISO 9004; análisis de los datos sobre reclamos, quejas, incidentes o accidentes, según sea apropiado; estudios de la satisfacción del cliente.   |
| AMBIENTE DE SERVICIO<br>Por ejemplo taller, hogar, red ferroviaria | 8.10.2 Requisitos de salud y seguridad        | Acuerdos internacionales; normas; acuerdos y requisitos nacionales, por ejemplo requisitos para la entrada de luz natural en las oficinas, la temperatura, la calidad del aire, la disposición de baños  |
|  | 8.10.3 Accesibilidad                          | Cumplimiento de los acuerdos y requisitos nacionales y de las normas, por ejemplo la legislación nacional sobre discapacidad. Considera las necesidades de las personas con diversas discapacidades que incluyen discapacidad visual, auditiva, de movilidad y de aprendizaje; por ejemplo marcas táctiles, audífonos, evitar escaleras, señalización sencilla y clara.  |
| EQUIPO Soporte para la prestación del servicio                     | 8.11.1 Requisitos de calidad y seguridad      | Artículos e instalaciones utilizados en la prestación del servicio que cumplen con las normas pertinentes, los requisitos técnicos nacionales (por ejemplo los trenes en servicio de transporte público, las perforadoras utilizadas en la instalación de cocinas); incluye por ejemplo los requisitos para el manejo del manual del equipo, precauciones de seguridad. Mercancías suministradas como parte del servicio que cumplen las normas pertinentes, los acuerdos y requisitos nacionales, las normas sobre higiene y seguridad alimentaria. |
|  | 8.11.2 Accesibilidad                          | Tamaño y forma de los muebles, artefactos y accesorios adecuados para los usuarios objeto, incluyendo las necesidades especiales.  |
|  | 8.11.3 Otros requisitos pertinentes           | Especificación de mantenimiento; evaluación y gestión del riesgo.  |
| SALVAGUARDAS   | 8.12.1 Interrupción o alteración del servicio | Política, procedimientos, equipo para diferentes escenarios, incluyendo evaluación del riesgo; acceso a los servicios de emergencia. Medidas adecuadas para asesorar a los consumidores, brindar continuidad del servicio, etc. en caso de cambio de dirección, fusión, reubicación o equivalente de la compañía.  |
|  | 8.12.2 Cláusulas de responsabilidad civil     | Seguro apropiado y con grado adecuado  |

| <b>Elemento del servicio</b> | <b>Área Temática</b> | <b>Recordatorios que se han de considerar en el desarrollo de la norma</b>  |
|------------------------------|----------------------|---|
| SALVAGUARDAS                 | 8.12.3 Garantías     | Desempeño razonable, por ejemplo tiempo en el cual debería llegar a su destino un tren, o la hora hasta la cual se puede conservar una habitación de hotel. |
|                              | 8.12.4 Compensación  | Manejo de reclamos y solución de disputas externas.<br>Otras normas, por ejemplo ISO 10002  |

**Tabla 6. Lista de verificación de los temas a considerar con respecto a la comunicación en todas las fases**

| Elemento del servicio   | Área Temática                                  | Recordatorios que se han de considerar en el desarrollo de la norma  |
|---|--|--|
| <p>COMUNICACIÓN entre el cliente y el proveedor del servicio (antes, durante y después de la prestación del servicio), e incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- publicidad,</li> <li>-literatura previa al contrato,</li> <li>- contrato,</li> <li>- facturación.</li> </ul> | 8.13.2 Método                                  | Tecnología de información y comunicación a utilizar (cara a cara, teléfono, fax, correspondencia, correo electrónico); formatos alternos; composición de los formularios, reglas de sintaxis para los mensajes electrónicos; acuerdos internacionales; normas (por ejemplo la guía ISO / IEC 14); acuerdos y requisitos nacionales.  |
|   | 8.13.3 Contenido                               | Descripción detallada del servicio que se va a proporcionar; todos los requisitos específicos, especialmente los relacionados con los niños; costos, incluyendo todos los impuestos o costos del servicio; modalidad de pago; facturas; garantías; política para el manejo de quejas / reclamos; política de cancelación de actividad; detalles de contacto para el proveedor del servicio.<br>Terminología; clara, transparente, lenguaje veraz, teniendo en cuenta las necesidades potenciales especiales de los clientes.<br>Acuerdos internacionales; normas (por ejemplo la guía ISO / IEC 14); acuerdos y requisitos nacionales. |
|   | 8.13.4 Frecuencia de la interacción            | Especificación de la frecuencia / intervalo mínimo relacionado con las fases de la prestación del servicio   |
|   | 8.13.5 Asequible                               | La organización y el personal adecuado para todos los usuarios, por ejemplo, ubicación, horario disponible, tiempo promedio de espera; costo de las llamadas, modo de contacto.  |
|   | 8.13.6 Política de la actitud                  | Cortesía y atención.   |
|   | 8.13.7 Código de conducta                      | Si existe y si está disponible para el público   |
|   | 8.13.8 Medición de la satisfacción del cliente | Métodos para obtener retroalimentación<br>Guía relacionada con la serie ISO 9000 en consideración  |
| <p>COMUNICACIÓN Dentro de la organización de servicio o entre esta organización y sus abastecedores.</p>  | 8.14.2 Método                                  | Tecnología de información y comunicación que se va a utilizar (cara a cara, teléfono, fax, correspondencia, correo electrónico); formatos alternos.  |
|   | 8.14.3 Frecuencia de la interacción            | Especificación de la frecuencia / intervalo mínimo con relación a las fases de la prestación del servicio.   |

| Elemento del servicio | Área Temática                 | Recordatorios que se han de considerar en el desarrollo de la norma |
|-----------------------|-------------------------------|---|
|                       | 8.14.4 Información compartida | Cantidad / calidad, particularmente en relación con el cliente      |

**ANEXO A (Informativo)**  
**EJEMPLOS DE SERVICIOS POSIBLES**

Para los propósitos de esta guía, los servicios incluyen, pero no se limitan a los siguientes:

- Actividad realizada en un producto tangible suministrado al cliente (por ejemplo el servicio o reparación automotriz).
- Suministro de soporte o asesoría experta a los clientes (por ejemplo, asesoría legal o financiera).
- Suministro de productos intangibles (por ejemplo los seguros).
- Entrenamiento y educación para los usuarios (por ejemplo, instrucción en idiomas, deportes, artesanías).
- Hospedaje y entretenimiento (por ejemplo hoteles, teatros).
- Actividades organizadas y guiadas para los participantes (como el turismo, las actividades para vacaciones).
- Alquiler de equipo / locales (agencias de arrendamiento, alquiler de herramientas, servicio telefónico, proveedores de servicio de Internet).
- Cuidado o tratamiento de clientes y usuarios (por ejemplo, peluquería, odontólogos).
- Cuidado de la salud.
- Servicios de red (por ejemplo la prestación de servicios de telecomunicaciones, cable, Internet, electricidad y combustible).
- Servicios de transporte (buses, trenes, transbordadores y aerolíneas).

**ANEXO B (Informativo)****ILUSTRACIÓN DE LA PERTINENCIA DE LA LISTA DE VERIFICACIÓN PARA  
LOS DIFERENTES TIPOS DE SERVICIOS.**

B.1 La Tabla B.1 indica la manera en que los diferentes elementos del servicio asumen mayor o menor importancia cuando se aplica la lista de verificación a los diferentes tipos de servicio. Los ejemplos son ilustrativos y por ello incompletos. Se esperaría que una norma real desarrollada para alguna de estas áreas de servicio fuera mucho más detallada.

B.2 Los peluqueros representan una organización pequeña que puede ser una sola persona independiente o una sola operación de mercadeo.

B.3 El hotel es un ejemplo de un proveedor de servicio complejo, en donde el servicio principal es el suministro de hospedaje, pero el paquete de servicios incluye recepción (para registro, guía cuando se ingresa y se sale, asesoría durante toda la estadía), habitación (con equipo tal como cama, ducha, muebles varios, plancha para pantalones y aspectos menos tangibles tales como la vista o la decoración), desayuno y servicio a la habitación, instalaciones como bar y piscina, así como otros servicios tales como la organización de excursiones. El hotel también puede ser una de muchas propiedades o franquicias bajo una marca particular, con sistemas de enlace de reservaciones y registro por Internet.

B.4 El seguro de vida es un ejemplo de un producto intangible, en el cual las preocupaciones del consumidor se pueden relacionar con la dificultad de decidir cuál seguro obtener debido a la falta de transparencia en la información (ya que las diferentes compañías pueden presentar información en diferentes formas), y la falta de indicadores confiables de la veracidad (por ejemplo ¿podrá el proveedor pagar cuando sea necesario?).

| Elemento del servicio         | Peluquería   | Hotel  | Compañía de seguros de vida   |
|-------------------------------|--|--|---|
| <p>Proveedor del servicio</p> | <p>Es menos probable que una organización pequeña tenga conciencia o implemente normas de gestión ambiental y de calidad tales como las normas del ISO/TC 176 o la ISO 14001 y pueden tener tal vez, documentación limitada de sus procesos</p> <p>La solvencia y otros aspectos financieros pueden tener un impacto menos directo en los consumidores puesto que, comúnmente, el dinero no se paga hasta después de la prestación del servicio.</p> <p>Otros temas se pueden relacionar con la programación de las citas con suficiente intervalo para minimizar el tiempo de espera de los clientes para un solo peluquero y la disposición final apropiada de todos los desechos químicos (tinturas para el cabello no utilizadas, etc)</p> | <p>Todos los elementos pueden estar incluidos en las políticas de la organización. En el caso de una cadena de hoteles, estos pueden formar parte de una “entidad corporativa. Se pueden utilizar normas externas, por ejemplo como las normas del ISO/TC 176 para la gestión de la calidad y la mejora y como las normas del ISO/TC 207 para la gestión ambiental.</p> <p>La solvencia y otros aspectos financieros pueden preocupar a algunos consumidores por el incremento en el prepago por las habitaciones a través del registro por Internet. Sin embargo, los riesgos se pueden calificar debido a la cobertura a través de los seguros de viajes.</p> <p>La complejidad de la prestación del servicio puede originar un grupo más extenso de procedimientos con los consiguientes problemas de entrenamiento y dotación de personal necesarios para tratar con el rango de servicios y la capacidad del hotel.</p> <p>Los temas específicos pueden incluir disposiciones de desechos, lavandería, empleo de personas discapacitadas, videos no violentos ni pornográficos, manejo del ruido o de huéspedes indisciplinados</p> | <p>Se pueden aplicar las normas generales como la ISO 9001 y (menos importante) ISO 14001. Puede no ser necesaria la utilización de normas específicas para el sector.</p> <p>La solvencia y otros aspectos financieros son de máxima importancia para las compañías de seguros. Pueden existir requisitos establecidos por una autoridad nacional. Si no están disponibles o no son suficientes, las normas pueden existir requisitos establecidos por una autoridad nacional. Si no están disponibles o no son suficientes, las normas pueden llenar el vacío.</p> <p>Las políticas de la compañía pueden proveer criterios adicionales que la misma compañía impone.</p> <p>Los temas pueden incluir temas relacionados con la dependencia de las primas en los datos personales como salud y bienestar o si los clientes “con carencias” se deberían beneficiar de aquellos privilegiados y si el establecimiento de las tarifas se pueden basar en los riesgos de salud.</p> |
| <p>ABASTECEDOR(S)</p>         | <p>Calidad de los champús, de los productos para el tratamiento del</p>  | <p>Incluye los proveedores de los servicios relacionados, por ejemplo campo del golf, disposición de taxis</p>   | <p>Los enlaces se dan desde las compañías de seguros hasta sus agentes, corredores, etc.</p>  |

| Elemento del servicio | Peluquería   | Hotel  | Compañía de seguros de vida   |
|-----------------------|--|--|---|
|                       | cabello, etc. suministrados por los abastecedores.   |  |   |
| PERSONAL              | <p>Recepcionista, persona que lava el cabello, peluquero, etc.</p> <p>Los requisitos mínimos incluirán los esperados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- calificaciones en peluquería</li> <li>- pero también el conocimiento de temas de salud y seguridad, manejo del cliente, etc. por parte de todo el personal.</li> </ul> <p>Poca probabilidad de políticas escritas.</p>   | <p>Amplio rango de empleados, incluyendo personal administrativo, de limpieza y de preparación de alimentos.</p> <p>Requisitos mínimos para el personal (diploma de hotelería y servicios de comida). También serán extensivos al conocimiento y destrezas adicionales requeridas para tratar con los clientes, hasta el conocimiento de los procedimientos de evacuación de emergencia.</p> <p>Todos los elementos pueden ser tratados en las políticas de la organización.</p> | <p>Actuarios de seguros y personal de servicio de oficina.</p> <p>Requisitos adicionales a aquellos establecidos por las autoridades nacionales que pueden encontrarse en las políticas nacionales, de la compañía o específicas de la sucursal.</p>                        |
| CLIENTE               | <p>Los clientes del servicio pueden incluir personas de todas las edades y capacidades.</p> <p>La información necesaria acerca del cliente debería incluir el conocimiento de la sensibilidad a las sustancias químicas en los productos, etc. Puede ser necesaria la política sobre, por ejemplo, la edad en la cual se pueden tratar niños sin supervisión, particularmente para servicios auxiliares, como por ejemplo los tratamientos de belleza.</p> | <p>Cliente: huéspedes del hotel pueden incluir personas de todas las edades y capacidades.</p> <p>Los requisitos pueden incluir la capacidad de pago, la edad y la "respetabilidad".</p>   | <p>Persona asegurada /persona que toma el seguro.</p> <p>Los requisitos pueden incluir la edad y la capacidad mental del cliente que toma el seguro y la salud, así como las condiciones de salud, de ocupación, etc. relacionadas con la persona cuya vida se asegura.</p> |
| CONTRATO              | No hay contrato explícito  | Reservaciones.<br>Puede ser la norma de la compañía para las   | Política, y términos y condiciones relacionadas.<br>Las autoridades nacionales  |

| Elemento del servicio | Peluquería   | Hotel   | Compañía de seguros de vida   |
|-----------------------|--|---|---|
|                       |  | <p>modalidades permitidas de reservación, el formato para las reservaciones y el reconocimiento, así como las reglas para la cancelación. Los temas incluyen la protección de datos.</p>  | <p>de seguros pueden establecer requisitos básicos. Los requisitos adicionales se pueden encontrar en las políticas de la compañía, nacionales, o específicas de la sucursal.</p>   |
| FACTURACIÓN           | Temas sobre gratuidad esperada, incluida, etc.   | Modalidades permitidas de pago y temas sobre gratuidad esperada, incluida, etc.   | Modalidades permitidas de pago por parte de los consumidores y hacia ellos.   |
| PRESTACIÓN            | <p>Tratamiento del cabello (corte, lavado, despuntado, tintura, permanente, etc.)</p> <p>Asesoría sobre cuidado del cabello / conversación general con los clientes.</p> <p>Otros cuidados, por ejemplo manicura, maquillaje.</p> <p>Otros servicios, incluyendo instalaciones de espera: sillas y material de lectura, música, refrigerios.</p> | <p>La prestación del servicio de hospedaje incluye recepción (para el registro, guía a la entrada y la salida, asesoría), habitación para la permanencia (con elementos tales como cama, ducha, mesa, teléfono, plancha para pantalones, y elementos menos tangibles como la vista o la atmósfera), desayuno y servicio a la habitación, instalaciones tales como bar y piscina, así como otros servicios, por ejemplo la organización de excursiones.</p> <p>Los temas incluyen la prestación del servicio en un nivel esperado, partiendo del folleto, la clasificación por estrellas, etc.; la no-divulgación de información sobre los huéspedes a terceras partes u otros huéspedes; disposiciones para la seguridad y protección de los huéspedes, incluyendo procedimientos de evacuación de emergencia, conocimiento de la higiene alimentaria, prevención de legionella, etc. y la protección para los huéspedes y su equipaje.</p> | <p>Prestación de servicios de seguros.</p> <p>Además de los requisitos establecidos por las autoridades nacionales se pueden aplicar las políticas de la compañía.</p> <p>Las presunciones y reglas para calcular la prima son un elemento esencial. Un código de conducta específico para esa sucursal puede brindar directrices para hacer estas presunciones y reglas transparentes para los consumidores.</p> <p>Las medidas en la organización, el personal, técnicas y de procesos deberían garantizar la capacidad de la compañía de seguros para pagar una vez que sea necesario.</p> |
| RESULTADO DELSERVICIO | <p>Principal: corte y peinado del cabello.</p> <p>Adicionales:</p>   | <p>Estancia, disfrute del paquete de servicios.</p> <p>Forma de evaluar la</p>  | <p>Persona asegurada; recepción de una cantidad de dinero previamente</p>   |

| Elemento del servicio       | Peluquería   | Hotel  | Compañía de seguros de vida   |
|-----------------------------|--|--|---|
|                             | <p>instalaciones para la espera, conversación, asesoría (en este caso, la prestación de servicio y sus resultados no se pueden separar – la satisfacción del cliente, resultados no solamente debido al estilo del cabello sino también de otros elementos de la prestación del servicio).</p> | <p>satisfacción del cliente.</p>   | <p>acordada, una vez que las condiciones acordadas se han cumplido.</p> <p>Las medidas en la organización, el personal, técnicas y de procesos deberían garantizar la capacidad de la compañía de seguros para pagar una vez que sea necesario.</p> |
| <p>AMBIENTE DE SERVICIO</p> | <p>Salón de peluquería o casa del cliente del servicio.</p>  | <p>Áreas públicas, terrenos y la habitación en sí.</p> <p>Los temas incluyen: acceso para personas con discapacidades, requisitos para las instalaciones eléctricas, calidad, como por ejemplo el tamaño de las habitaciones.</p>  | <p>Oficina de la compañía.</p> <p>Normas generales para las oficinas</p>  |
| <p>EQUIPO</p>               | <p>Tijeras, cepillos, colorantes para el cabello, secadores, etc.</p> <p>Ubicación, altura de los lavacabezas (ergonomía), etc.</p>  | <p>Amplia variedad de equipo, cuya mayoría será empleada por el cliente sin supervisión (por ejemplo servicios para preparación de café, televisión, etc. En las habitaciones).</p> <p>Los temas incluyen un conjunto mínimo de artefactos y "beneficios disponibles (por ejemplo, secador de cabello y elementos de aseo personal suministrados en las habitaciones), seguridad infantil, seguridad de los dispositivos eléctricos e idoneidad del equipo que va a ser usado por personas con discapacidades.</p> | <p>ICT, software, archivos.</p> <p>Normas para la tecnología de información y comunicación utilizadas.</p>  |
| <p>SALVAGUARDAS</p>         | <p>Conocimiento del tipo de cabello del cliente, su sensibilidad, etc. respecto a las sustancias químicas aplicadas (por ejemplo</p>   | <p>Procedimientos para evacuación de emergencia y enlaces con los servicios locales de emergencia.</p> <p>Lo que se debe hacer en caso</p>   | <p>Código para la seguridad de la información.</p> <p>Criterios para el reaseguramiento.</p> <p>Cláusulas de</p>  |

| Elemento del servicio   | Peluquería   | Hotel  | Compañía de seguros de vida   |
|---|--|--|---|
|   | <p>tinturas).</p> <p>Manipulación segura y disposición final de productos utilizados, por ejemplo, para la coloración y el permanente del cabello.</p> <p>Aspectos de higiene relacionados con el uso de peines, cepillos, etc.</p> <p>Políticas para devolver el dinero o repetir el procedimiento. Seguro de responsabilidad civil, etc.</p> | <p>de exceso de reservaciones.</p> <p>Disposición y promoción de la política de manejo de los reclamos y de solución de disputas externas.</p>   | <p>responsabilidad civil.</p>   |
| <p>COMUNICACIÓN entre el cliente y el proveedor del servicio.</p> | <p>Citas, asesoría, conversación</p>   | <p>Entre el hotel y los huéspedes (suministro de información del hotel, reservaciones, registro de entrada, suministro de información durante la estadía, registro de salida).</p> <p>Se puede utilizar el servicio de reservaciones por Internet.</p> <p>Los temas incluyen: descripción del hotel y de su paquete de servicios y de sí se utiliza el sistema de clasificación (estrellas); información requerida sobre los huéspedes (número de la tarjeta de crédito / pasaporte, etc.); asequible (24 h al día, siete días a la semana o menos).</p> <p>Código de conducta disponible para el público.</p> <p>Mediciones de la satisfacción del cliente, por ejemplo, encuestas, "comprador sorpresa" (cuando se permite).</p> | <p>Entre la compañía de seguros y la persona asegurada.</p> <p>Descripción normal del seguro ofrecido.</p> <p>Disposiciones para localizar la organización aseguradora, siguiendo los cambios de propietario, cuando se considera necesario. Código de conducta disponible para el público.</p> |
| <p>COMUNICACIÓN en el servicio</p>                                | <p>Planificación de las citas.</p> <p>Pedido de los materiales que se van a</p>  | <p>Sistema de reservación.</p> <p>Comunicación sobre los requisitos del huésped antes y durante la estadía (por</p>  | <p>Normas específicas del sector o requisitos de la compañía para la comunicación dentro de</p>   |

| <b>Elemento del servicio</b> | <b>Peluquería</b>   | <b>Hotel</b>   | <b>Compañía de seguros de vida</b>  |
|------------------------------|---|--|---|
|                              | utilizar.<br>Información pertinente relacionada con el tiempo durante el cual se pueden dejar las sustancias químicas en el cabello / tiempo bajo el secador, etc | ejemplo, la solicitud de habitación para no fumadores, pedidos a través del servicio a la habitación). | ella y para la comunicación con los corredores de seguros, las compañías inversoras las autoridades, los abastecedores y otras partes. Especificación de ICT que se va a utilizar |

**BIBLIOGRAFÍA**

- [1] ISO 9001, Quality Management Systems - Requirements
- [2] ISO 9004, Quality Management Systems - Guidelines for Performance Improvement.
- [3] ISO 10002, Quality Management - Customer satisfaction - Guidelines for Complaints Handling.
- [4] ISO 14001, Environmental Management Systems: Specification with Guidance for Use.
- [5] ISO/IEC Guide 14, Purchase Information on Goods and Services Intended for Consumers.
- [6] ISO / IEC Guide 50, Safety Aspects - Guidelines for Child Safety.
- [7] ISO / IEC Guide 37, Instructions fro Use of Products of Consumer Interest.
- [8] ISO / IEC Guide 41, Packaging - Recommendations for Addressing Consumer Needs.
- [9] ISO / IEC Guide 46, Comparative Testing of Consumer Products and Related Services - General principles.
- [10] ISO / IEC Guide 51, Safety Aspects - Guidelines for Their Inclusion in Standards.
- [11] ISO / IEC Guide 64, Guide for the Inclusion of Environmental Aspects in Product Standards.
- [12] ISO / IEC Guide 71, Guidelines for Standards Developers to address the needs of Older Persons and Persons with Disabilities.
- [13] ISO / IEC Guide 74, Graphical symbols - Technical guidelines for the consideration of consumers' needs.
- [14] ISO / IEC Policy Statement, Addressing the Needs of Older Persons and People with Disabilities in Standardization Work.

NOTA Esta bibliografía no es exhaustiva: se estimula a los usuarios a verificar actualizaciones vigentes, publicaciones futuras y a investigar sitios web para obtener mucho más material.

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION / INTERNATIONAL ELECTROTCHNICAL COMMISSION. Development of Service Standards - Recommendations for Addressing Consumer Issues. Geneva: ISO/IEC, 2006, 34 p (ISO/ IEC D Guide 76:2006).

**-FIN DE NORMA-**