



# CEN GUÍA 15

---

**Guía para la preparación de  
normas de servicios**

---

**Versión 2012-02-01**

## Índice

Página

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Prólogo .....                                                           | 3  |
| Introducción .....                                                      | 3  |
| 1 Objeto y campo de aplicación .....                                    | 4  |
| 2 Términos y definiciones.....                                          | 4  |
| 3 Fase prenormativa .....                                               | 6  |
| 4 Contenido potencial de una norma de servicios.....                    | 9  |
| 5 Interfaz con los requisitos legales .....                             | 13 |
| 6 Interfaz con los sistemas de gestión .....                            | 15 |
| 7 Otros temas horizontales.....                                         | 18 |
| 8 Medición de la calidad del servicio.....                              | 21 |
| Anexo A (informativo) Modelo del ciclo de vida del servicio.....        | 24 |
| Anexo B (informativo) Lista de verificación ambiental del servicio..... | 25 |
| Bibliografía .....                                                      | 26 |

## Prólogo

Este documento Guía CEN 15:2012 ha sido preparado por el Grupo de Trabajo CEN/BT WG 163 "Normalización en el campo de los servicios".

Los borradores de Guías adoptadas por el Comité o el Grupo responsable, se distribuyen a los países miembros del CEN para voto.

La publicación como Guía por CEN requiere la aprobación por mayoría simple de los países miembros con derecho a voto.

Este documento ha sido redactado de acuerdo con las reglas dadas en la Parte 3 de los Reglas Internas de CEN-CENELEC [1].

## Introducción

La normalización se utiliza cada vez más para apoyar el desarrollo del mercado de servicios. El papel de la normalización en la creación de un mercado interior para los servicios en Europa, ha sido reconocido por la Directiva sobre Servicios [2]. Esta Directiva fomenta la elaboración de normas europeas con objeto de mejorar la compatibilidad entre servicios, la información dirigida a los destinatarios y la calidad en la prestación del servicio.

Esta Guía proporciona apoyo y directrices para todos los agentes socioeconómicos y no solo para los profesionales de la normalización, de cualquier sector o subsector, de servicios, ya sea empresa-empresa (B2B) (2.3), empresa-gobierno (B2G) (2.5), empresa-consumidor (B2C) (2.4) o gobierno-público (G2P) (2.10), ya sea un sector específico o genérico, en el proceso de redactar una norma o de revisar una ya existente, acerca de una determinada actividad, con independencia de las razones para hacerlo o de si se está en una etapa prenormativa (preparación de la propuesta de norma).

La metodología proporcionada facilita la identificación de los posibles contenidos a incluir en una norma de prestación de servicio (2.14). Además, considera aspectos esenciales tales como su estructura, la interfaz con las normas de sistemas de gestión o la legislación (2.12), o la medición del grado de satisfacción del cliente (2.8).

La bibliografía contiene una relación de documentos útiles que proporcionan directrices sobre aspectos horizontales y reglas que aplican en el proceso de normalización.

Al buscar normas de prestación de servicio, tanto en ISO como en CEN, aparecerán muchos documentos en el campo de los servicios que no son normas de prestación de servicio, sino que contienen otras informaciones tales como terminología, formación, mantenimiento, aplicación de sistemas de gestión a la actividad del servicio u otras informaciones de interés y valor para el sector, pero que no describen la prestación de un servicio. Esta Guía está diseñada para apoyar, en primer lugar, el desarrollo o la revisión de normas que describan la prestación de servicios o de parte de éstos, sin detrimento de otros usos si resulta de utilidad.

Para el desarrollo de esta Guía se ha considerado la Guía ISO/IEC 76 [3] en profundidad y su conocimiento se ha integrado en todo lo posible.

## 1 Objeto y campo de aplicación

Esta Guía [véase e) del 3.6] proporciona una metodología para el desarrollo de normas genéricas o específicas de un sector en el campo de los servicios, teniendo en cuenta las necesidades y los requisitos de las partes interesadas, incluidos los consumidores (2.7).

Esta Guía está diseñada para que sirva de apoyo a todas las personas interesadas o implicadas en el desarrollo de normas en el campo de los servicios, tanto del sector público como del privado, empresa-empresa (2.3), empresa-gobierno (2.5), empresa-consumidor (2.4), o gobierno-público (2.10), con independencia de su sector o subsector de actividad.

Esta Guía ayuda a identificar de manera sistemática los temas que cada sector de servicios puede desear tener en consideración para su inclusión en la norma y también ayuda a organizar tal información.

Esta Guía también clarifica la interfaz de las normas de servicios con los sistemas de gestión (2.12) o con los requisitos legales y aborda otros aspectos relevantes.

## 2 Términos y definiciones

### 2.1

#### **desviación tipo A**

desviación nacional de una norma europea EN (o Documento de Armonización HD (2.11) en el caso de CENELEC), debida a una incompatibilidad con la legislación, cuya alteración está, por el momento, fuera de la competencia del miembro de CEN/CENELEC

Nota: En los casos en los que las normas se rigen por las Directivas comunitarias, en opinión de la Comisión de la Comunidades Europeas (DOCE N° C 59, 1982-03-09), el efecto de la decisión de la Corte de Justicia en el Caso 815/79 Cremonini/Vrankovich (Informes de la Corte Europea 1980, p. 3583) es que el cumplimiento con una desviación tipo A ya no es obligatorio y que el libre movimiento de los productos cumpliendo con tal norma no debería restringirse dentro de la CE excepto bajo el procedimiento de salvaguardia contemplado en la Directiva correspondiente.

### 2.2

#### **desviación tipo B**

desviación nacional de un documento de armonización (2.11) debida a requisitos técnicos particulares, permitidos durante un periodo de tiempo transitorio específico

### 2.3

#### **empresa-empresa**

B2B

(Servicio) proporcionado entre organizaciones y no al consumidor final (2.7)

### 2.4

#### **empresa-consumidor**

B2C

(Servicio) proporcionado por una organización al receptor final

### 2.5

#### **empresa-gobierno**

B2G

(Servicio) proporcionado por una organización a un gobierno

### 2.6

#### **clientes consecutivos**

personas y/o entidades relacionadas por el hecho de que una de ellas contrata el servicio y la otra es la receptora final del servicio o de una parte de éste

Nota: Ejemplos de clientes consecutivos (2.8) son una compañía que contrata formación para sus empleados; un padre que compra un billete de avión para su hijo o hija; un intermediario que contrata un banquete para su cliente

**2.7****consumidor**

miembro individual del público general que adquiere o utiliza bienes, propiedades o servicios para fines personales, familiares o domésticos

Nota: Definición adaptada de la Declaración ISO/IEC sobre Participación de los consumidores en el trabajo de normalización [4].

**2.8****cliente**

organización o persona que recibe un servicio

EJEMPLO Consumidor (2.7), cliente, usuario final, minorista, beneficiario y comprador.

Nota: Definición adaptada de la Norma EN ISO 9000:2005, 3.5.

**2.9****sistema de gestión genérico**

sistema de gestión (2.12) de aplicación horizontal, válido para varios sectores de actividad

**2.10****gobierno-público**

G2P

(Servicio) proporcionado por el gobierno a sus ciudadanos o a empresas, bien directamente (a través del sector público), o bien financiando la prestación de los servicios desde entidades privadas

**2.11****documento de armonización**

HD

norma CENELEC que conlleva la obligación de adoptarse a nivel nacional, por lo menos, mediante el anuncio público de la referencia y el título del HD y mediante la anulación de cualquier norma nacional divergente

**2.12****sistema de gestión**

MS

sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos

[FUENTE: EN ISO 9000:2005]

**2.13****proveedor de servicios**

SP

empresa, estructura u organización privada o pública que proporciona servicios

Nota: Definición adaptada de la Especificación Técnica CEN/TS 99001:2009, 2.6.

**2.14****norma de servicios**

norma que especifica los requisitos que debe satisfacer un servicio, para poder establecer su aptitud al uso

[EN 45020:1998]

Nota 1: Las normas de servicios pueden incluir tanto los requisitos específicos del servicio (medibles) como los procedimientos que la organización tenga implantados de aplicación repetida o continua para asegurar que se consigue el nivel del servicio.

Nota 2: Una norma de servicios puede describir requisitos para el servicio o para parte de éste y puede establecer niveles o categorías del servicio.

## **2.15**

### **condición nacional especial**

característica o práctica nacional que no se puede cambiar ni siquiera transcurrido un largo periodo de tiempo, por ejemplo condiciones climáticas y condiciones eléctricas de puesta a tierra

Nota: Si afecta a la armonización, forma parte de la norma europea EN (o del Documento de Armonización HD en el caso de CENELEC).

## **3 Fase prenormativa**

### **3.1 Generalidades**

Este capítulo incluye una serie de puntos que las personas que desarrollan normas para el campo de los servicios merece que tengan en cuenta, durante el análisis de la viabilidad de nuevas propuestas de normalización, la redacción del Plan de Negocio de un TC o la preparación de nuevas propuestas de normalización. Este ejercicio ayudará a definir sin ambigüedades el tema que se está considerando, el entorno en que se opera, la finalidad del documento que se está elaborando y muchos otros puntos que se han de incluir en el propio documento. Un arranque claro ayudará a evitar que el órgano técnico tenga que dar pasos hacia atrás en el trabajo.

### **3.2 Elementos de cualquier servicio**

Para definir el objeto y campo de aplicación de [véase d) del 4.1] de la norma, es útil contestar a las siguientes preguntas:

a) ¿En QUÉ consiste el servicio?

Este es el núcleo de la provisión del servicio y, desde el punto de vista del cliente (2.8), es la razón de contratar el servicio. También es la razón de todas las acciones predeterminadas.

b) ¿QUIÉN es el proveedor del servicio (2.13)?

Es la entidad que proporciona el servicio, la que se compromete a cumplir el nivel de servicio de la norma y que ofrece las garantías de cumplimiento y a quien se hará responsable en caso de no cumplimiento.

c) ¿A QUIÉN va dirigido el servicio?

El cliente, persona, grupo de personas o entidad que recibe el servicio, cuyas necesidades y expectativas de servicio se pretende satisfacer.

d) ¿DÓNDE se presta el servicio?

El lugar, físico o virtual, en el que se lleva a cabo la prestación del servicio.

e) ¿CUÁNDO se presta el servicio?

El momento o periodo de tiempo en el que se realiza la prestación del servicio.

f) ¿CÓMO se presta el servicio?

Es la forma, la metodología, la secuencia o el proceso seguido para prestar el servicio.

### **3.3 Razones para emprender la normalización**

Este apartado se refiere a las diversas motivaciones que un sector de servicios puede tener para elaborar una norma o, en otras palabras, los resultados que se pretenden obtener con la publicación de la norma. El propósito de la normalización siempre debería ser dar respuesta a una demanda específica del mercado, bien procedente de una industria, de los clientes (2.8), de la administración o de otros agentes.

Si la motivación para emprender la normalización se reflejara en la propia norma, el capítulo apropiado para ello sería la "Introducción", dado su carácter informativo.

Algunas de las posibles razones para que un sector de servicios emprenda la normalización, son las siguientes:

- cumplir los requisitos del cliente e incluso adelantarse a ellos;
- atender nuevas demandas de los clientes y tendencias del mercado;
- diferenciarse con respecto a otras ofertas, demostrando la aplicación de buenas prácticas/prácticas de excelencia;
- prevenir la competencia desleal;
- aumentar la credibilidad del mercado;
- crear la posibilidad de la certificación;
- organizar la actividad en un sector no regulado;
- cubrir la falta de cualificaciones específicas de profesionales en un sector determinado;
- responder a las iniciativas o solicitudes gubernamentales;
- apoyar las políticas y las legislaciones vigentes;
- otras.

### 3.4 Influencias externas

El entorno en el que operan los proveedores de servicios (2.13) no está libre de determinadas influencias externas. Estas influencias afectan tanto a los proveedores de servicios como a sus relaciones con los clientes (2.8). Cuando se desarrolla una norma de servicios (2.14) se deberían considerar las principales influencias externas, aunque éstas no constituyan el objeto de la norma de servicio en sí misma ni sean susceptibles de normalización. No obstante, de su consideración pueden derivar algunos requisitos o recomendaciones del servicio.

#### a) Sociedad

La sociedad ejercerá inevitablemente una determinada presión sobre el diseño de los servicios, así como sobre cualquier actividad económica. Esta presión variará de un país a otro dependiendo mucho de la legislación, de la conciencia social o de la madurez de la población. La protección ambiental, la responsabilidad social y la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, son ejemplos ilustrativos de las preocupaciones de una sociedad moderna en evolución.

#### b) Legislación y especificaciones técnicas

La legislación, así como las especificaciones técnicas, los códigos de prácticas, los códigos profesionales y similares influirán en la decisión del proveedor desde la concepción hasta la provisión y estará basada en las expectativas del cliente.

Hay un principio importante que se debería mantener en mente: una norma nunca debería incluir requisitos o declaraciones que estén en contradicción con la legislación aplicable del mismo o superior nivel, por ejemplo, requisitos relativos a la seguridad e higiene de quienes proporcionan el servicio (véase también 7.2.3).

Para más información acerca de la interfaz de las normas de servicio con los requisitos legales, véase el capítulo 5.

**c) Competencia**

Una oferta similar a la proporcionada por el proveedor del servicio, o incluso una diferente (servicios sustitutivos) puede atraer a los clientes e impedir que se contraten o utilicen los servicios suministrados por el proveedor del servicio.

La competencia influirá ciertamente en la decisión que tome el cliente y probablemente en el modo de proceder en las reclamaciones.

**d) Tecnología**

El acceso a la tecnología existente o a la nueva tecnología emergente puede tener una influencia significativa en la calidad de la provisión del servicio, y en algunos casos puede ser la razón misma para la provisión del servicio.

La tecnología puede estar normalizada, pero en principio, esta no es la finalidad de las normas de servicios (2.14). Las normas de servicios pueden hacer referencia a la tecnología que se requiere, que debe/debería estar disponible para un nivel especificado de provisión del servicio. Se puede hacer referencia a normas existentes que describen productos, lenguajes tecnológicos u otros.

Puede que se requiera de alguna tecnología para apoyar la provisión del servicio, sin que el cliente note siquiera su existencia (por ejemplo, una caldera para calentar el agua de una piscina), o puede ser necesaria para uso directo del cliente (por ejemplo, una interfaz virtual). En ambos casos, el fallo de la tecnología puede ser motivo de una gran insatisfacción del cliente y la razón de una reclamación formal.

En las normas de servicios, los requisitos tecnológicos se deberían expresar en términos de especificaciones técnicas que eviten la referencia a cualquier equipo específico o marca comercial, por ejemplo, como una indicación de las calorías por hora requeridas. El proveedor del servicio elegirá de los equipos disponibles en el mercado, el que mejor se adapte a la actividad, siempre que cumpla los requisitos de la norma. En las normas se debería evitar toda tecnología que se encuentre bajo derechos de patente, aunque existen reglas específicas para los casos en que esta sea la solución elegida [1, anexo F Derechos de patente].

Otros dos factores que influyen en la forma en que el proveedor diseña el servicio y que puede influir en su provisión son la recompensa y la percepción de las necesidades del cliente.

### **3.5 Enfoque al ciclo de vida del servicio**

Esta guía incluye en el anexo A un modelo del ciclo de vida del servicio (SLC) que describe de una manera esquemática las fases probables de la provisión de cualquier servicio (ciclo del proveedor) y la experiencia del servicio (ciclo del cliente). Se invita a las personas que elaboran normas de servicios (2.14) a que representen el ciclo de vida del sector específico bajo consideración, como un medio para la identificación de los posibles contenidos de la norma (véase 4.2).

El modelo se debe interpretar de una manera flexible, teniendo en cuenta que:

- no todos los servicios pasan necesariamente por todas las fases y subfases (por ejemplo, los servicios públicos no requieren necesariamente el acuerdo del cliente (2.8);
- el comienzo y la terminación de cada fase no están definidos previamente, y pueden variar de un servicio a otro (por ejemplo, el pago se puede realizar por adelantado o después de que el servicio haya terminado);
- ciertamente no existe obligación o compromiso a priori, de ningún tipo de establecer requisitos para todas las fases y subfases;
- el servicio se puede proporcionar como un caso único (por ejemplo, entrega de un paquete) o como una provisión continua (por ejemplo, una línea telefónica) y puede estar constituido por un servicio de un único núcleo (por ejemplo, la compra de un helado) o de varios (por ejemplo, alojamiento) y también puede incluir niveles u opciones (por ejemplo, clases preferente); este modelo no pretende limitar ninguna de estas posibilidades.



No todos los elementos del ciclo de vida del servicio se pueden normalizar. La norma solamente debería incluir requisitos o recomendaciones exigibles al agente que declara cumplimiento de la norma, y no con terceras partes que quedan fuera de su control, aunque pudiesen ser partes interesadas. No obstante, en la medida de lo posible, la norma debería incorporar las necesidades o demandas de aquellas otras partes interesadas de modo que el resultado sea ampliamente aceptado en el mercado.

### 3.6 Tipo de documento

Es muy importante elegir el tipo correcto de documento CEN a preparar dependiendo de la finalidad del mismo, pero también:

- el nivel al que se va a elaborar el documento: nacional, europeo o internacional;
- si el documento se elaborará en paralelo con ISO (Acuerdo de Viena) y, en caso afirmativo, quién liderará el trabajo.

Los tipos de documentos CEN son:

- a) Norma europea (EN): La EN es el documento apropiado cuando existe la necesidad de implantación a nivel nacional y anulación de normas nacionales en conflicto. El rigor en el desarrollo de la EN hace que sea el documento ideal para apoyar las necesidades legislativas europeas, o cuando el objetivo de la normalización es la salud y la seguridad, o para servir de apoyo a la certificación.
- b) Especificación Técnica (TS): La TS proporciona una solución "apropiada" de consenso/transparencia para una necesidad de mercado cuando no existe una necesidad inmediata de implantación nacional y de anulación de normas nacionales en conflicto. Sirve como documento normativo en áreas donde el estado del arte no es aún suficientemente estable para una norma europea.
- c) Informe Técnico (TR): Un TR es un documento informativo. Puede incluir, por ejemplo, datos obtenidos de una investigación o datos sobre el "estado del arte" con respecto a un tema particular, para proporcionar información y transferir conocimientos.
- d) Acuerdo de Trabajo CEN (CWA): Un CWA es un acuerdo técnico desarrollado en un órgano abierto. Su objetivo es llegar a acuerdos consensuados basados en las deliberaciones de talleres de trabajo abiertos con representación directa, sin restricciones, de las partes interesadas.
- e) Guías: Documentos que proporcionan información sobre principios y políticas de normalización, así como directrices para las personas que desarrollan normas.

Véase en la referencia [5] las etapas principales en la elaboración de documentos CEN.

La referencia [6] es una introducción sencilla a los principios básicos de los trabajos de normalización.

## 4 Contenido potencial de una norma de servicios

### 4.1 Capítulos por defecto en todas las normas

Las reglas CEN establecen disposiciones relativas a la estructura y a la redacción de los documentos CEN [1].

Por lo general, las normas incluyen los capítulos siguientes:

- a) título: indica, sin ambigüedades, el tema del documento, de manera que se distingue del de cualquier otro documento sin necesidad de añadir detalles innecesarios;
- b) antecedentes: incluye información sobre la organización (por ejemplo, ISO, CEN) responsable del documento, una descripción de cómo se ha preparado la norma y la categoría de ésta (por ejemplo, como una norma nacional);

- c) introducción (opcional): en este capítulo se puede proporcionar información o comentarios específicos sobre el contenido técnico del documento, y sobre las razones por las que se propone su elaboración;
- d) objeto y campo de aplicación: este capítulo define sin ambigüedades el tema del documento y los aspectos que cubre, indicando así los límites de aplicabilidad del documento o de determinadas partes de éste. En la definición del objeto y campo de aplicación se consideran los posibles puntos de análisis siguientes:
  - 1) identificación del servicio, servicios o parte del servicio que constituye el objeto, y su representación esquemática como un proceso,
  - 2) empleo de las respuestas sobre los elementos de un servicio identificados en el apartado 3.2,
  - 3) establecer quiénes son las partes interesadas,
  - 4) identificación de los clientes (2.8) previstos (véase 4.2.2 que cubre la posible inclusión de clientes consecutivos (2.6)). Indicar, si los hay, los tipos o grupos de clientes a los que no va dirigido el servicio para evitar cualquier posible confusión en cuanto a la aplicación de la norma y dejar constancia de ello en el objeto y campo de aplicación,
  - 5) indicar, si los hay, los servicios que se excluyen del objeto y campo de aplicación, considerando los posibles malos usos o usos del servicio,
- e) normas para consulta (solo si es necesario): Proporciona una lista de los documentos de referencia que se citan en la norma, de manera que su consulta es indispensable para la aplicación de la norma. La lista se limita al mínimo necesario. Cada norma para consulta debe estar claramente referenciada en el texto de la norma con carácter normativo;
- f) términos y definiciones (solo si es necesario): Proporciona las definiciones necesarias para comprender determinados términos que se utilizan en la norma. Para el desarrollo de este capítulo, se deberían utilizar los términos y definiciones dados en los reglamentos legales o en otras normas, siempre que sea posible, en vez de desarrollar nuevos términos y definiciones innecesariamente. Una referencia útil es la base de datos ISO Concept Data Base [7];
- g) los capítulos principales de la norma dependerán del tipo de servicio que se va a cubrir, aunque se puede esperar que incluyan puntos del ciclo de vida que se proporciona en el anexo A y se desarrolla en el apartado 4.2;
- h) anexos (opcionales): Los anexos pueden ser normativos o informativos. Los anexos normativos proporcionan disposiciones adicionales a las dadas en el cuerpo de la norma. Los anexos informativos proporcionan información adicional destinada a ayudar a entender o a utilizar la norma;
- i) bibliografía (opcional): En este capítulo se pueden listar las referencias consultadas para el desarrollo de la norma, a las que no se hace referencia normativa en el texto de la norma.

## **4.2 Posibles contenidos específicos**

### **4.2.1 Proveedor del servicio – QUIÉN**

Como entidad que emprende una serie de acciones predeterminadas dirigidas a unos receptores particulares, el proveedor del servicio (SP) (2.13) es el responsable último del servicio prestado. Aunque otros intermediarios hayan participado en el proceso, el proveedor del servicio es responsable en el caso de que no se cumplan los términos del contrato o el nivel del servicio comprometido.

En el caso de que la provisión del servicio sea subcontratado total o parcialmente, la norma de servicios (2.14) puede incorporar declaraciones relativas a la responsabilidad del cumplimiento de los requisitos del servicio y al control sobre la organización subcontratada.

Se han de considerar las acciones y los compromisos reales que el proveedor del servicio asume directamente en relación con una buena provisión del servicio evitando sobrecargar al SP con cuestiones de gestión generales no relevantes para el servicio. Se ha de considerar, no obstante, si alguna de estas cuestiones podría ser una demanda específica del cliente (2.6) o puede ayudar como un diferenciador en el mercado.

La Norma ISO 10001 [8] contiene una guía sobre los códigos de conducta para las organizaciones. Estos códigos pueden reducir la probabilidad de que se produzcan problemas y pueden eliminar las causas de reclamaciones y disputas que pueden mermar la satisfacción del cliente.

#### **4.2.2 Identificación del cliente – A QUIÉN**

Es muy importante que el perfil del cliente al que va dirigida la norma esté claramente identificado por el órgano técnico que normaliza y que esté especificado, si procede, en el objeto y campo de aplicación de la norma.

El cliente puede ser un individuo o un grupo, una persona o una organización con entidad legal. Podría tratarse de clientes consecutivos y el objetivo del proveedor debería ser satisfacerlos a todos. Es necesario saber quién evaluará el servicio, a quién se preguntará acerca de su grado de satisfacción y quién puede influir en la decisión de recompra. En resumen, tanto el cliente (persona que contrata el servicio) como el receptor final del servicio deberían estar identificados.

Podría ser necesario limitar la gama de clientes a los que va dirigido el servicio. En el objeto y campo de aplicación de la norma se debe indicar los tipos o grupos de clientes, si existen, a los que no va dirigido el servicio, a fin de evitar cualquier posible confusión en la aplicación de éste (por ejemplo, solo aquellas personas que tengan ciertas aptitudes pueden practicar una determinada especialidad de turismo de aventura; empresas y no clientes finales; adultos y no niños).

Las normas no pretenden imponer requisitos sobre los clientes. Normalmente, el servicio es un proceso que implica al proveedor y al cliente, pero las especificaciones de los servicios indicadas en las normas se tienen que presentar como una iniciativa del proveedor; incluso los compromisos del cliente tienen que ser controlados o apoyados por el proveedor. En el caso de que se requiera una contribución específica del cliente en un momento dado para que el servicio se proporcione al nivel de calidad comprometido, la solución cuando se redacte la norma podría consistir en pedir al proveedor del servicio (SP) que se comprometa a solicitar la colaboración del cliente de una manera formal (por ejemplo, Normas ISO 10667-1 y -2 [9 y 10]). En el caso de que el SP no pueda obtener la colaboración del cliente tal como se le ha solicitado, el SP se compromete a no continuar la prestación del servicio si así lo establece la norma, o bien, registrar la respuesta negativa del cliente.

Una vez identificado el grupo objetivo de la norma de servicio:

- se investigan las necesidades y expectativas del cliente;
- se investigan las necesidades específicas y especiales de determinados grupos (personas con discapacidades, niños, ejecutivos, etc.).

El proveedor del servicio no puede normalizar las necesidades y expectativas del cliente, pero puede normalizar la oferta con el fin de satisfacerlos basándose en la información disponible. Para disponer de información adicional, véase el apartado 7.1.

#### **4.2.3 Comercialización y conocimiento**

Este apartado cubre todos los aspectos relativos al hecho de poner a disposición del cliente información relativa a la naturaleza, la amplitud y la disponibilidad de algún servicio determinado y con la finalidad de influir en la decisión del cliente en cuanto a la elección del servicio, para cubrir sus propias necesidades percibidas y reales. Esto incluye el "conocimiento", el grado en que los clientes se enteran y están influenciados por la actividad promocional del proveedor del servicio.

Puede tener lugar por una relación directa o indirecta con el cliente (por ejemplo, el cliente visita las oficinas del proveedor del servicio para obtener información o consulta la página web por sí mismo).

Mucha de esta información podría ser relevante para la fase del acuerdo (véase 4.2.4) y viceversa.

#### **4.2.4 Acuerdos**

El acuerdo o contrato establece las condiciones para la provisión del servicio (por ejemplo, objeto, duración, lugar, garantías requeridas, métodos de pago, precios, etc.). Los clientes establecen sus condiciones de aceptación del servicio, o aceptan las condiciones previamente establecidas por el proveedor del servicio, o llegan a un acuerdo con éste último. También podría haber una negociación para particularizar el acuerdo, aunque esta particularización no está cubierta normalmente por ninguna norma, dado que las normas están previstas para proporcionar soluciones para situaciones que se repiten, y no para casos particulares.

Los seis elementos de cualquier servicio (véase 3.2) también proporcionan información relevante para el acuerdo.

"No se deben incluir requisitos contractuales (relativos a reclamaciones, garantías, cobertura de gastos, etc.) ni requisitos legales o estatutarios." Véase [1], 6.3.3. Tales requisitos podrían limitar la libre competencia.

#### **4.2.5 Facturación y pago**

Mientras que el pago no se requiere necesariamente en todas las prestaciones de servicios, la facturación constituye probablemente una parte intrínseca del ciclo de vida de la mayoría de los servicios. Es esencial reconocer que el proceso de facturación y los métodos de pago, que son complementarios al núcleo del servicio, pueden ser la causa de una gran insatisfacción para la parte del cliente. Se debería considerar que en la mente del cliente, un buen servicio puede llegar a ser insatisfactorio como consecuencia de malos procedimientos de facturación o de condiciones de pago inadecuadas.

En las normas no es posible fijar los precios de los servicios.

El proyecto de Norma ISO/DIS 14452 [11], es un ejemplo de una norma que cubre el tema de la facturación.

#### **4.2.6 Provisión del servicio – QUÉ**

El momento en que el elemento QUÉ [véase a) del 3.2] o núcleo del servicio tiene lugar apoyado por otras acciones predeterminadas, es probablemente el periodo de interrelación más estrecha entre el proveedor del servicio y el cliente.

El comienzo y la terminación (hitos) de un servicio no tiene lugar en un momento específico en el tiempo; por el contrario, ambos hitos pueden variar de un sector de servicios a otro, e incluso de una prestación a la siguiente del mismo servicio.

El proveedor del servicio tiene que estar preparado para responder al nivel de servicio comprometido y disponer de todos los recursos necesarios, y de los servicios paralelos y de apoyo preparados y funcionando.

Durante esta fase, el servicio se comparará con las necesidades y expectativas del cliente relativas al servicio y se medirá en base a los requisitos del servicio establecidos en la norma y en el acuerdo con el cliente. El servicio podría tener que ser adaptado a las necesidades específicas de un cliente, de manera que puede que se lleve a cabo un diseño o adaptación del servicio.

Se debería considerar el posible intercambio de bienes entre el proveedor del servicio y el cliente, así como las condiciones en que tales bienes se almacenarán, conservarán, ensayarán, destruirán, o devolverán al propietario.

Un servicio continuo, por ejemplo, la provisión de una cuenta bancaria, muy bien puede generar un informe periódico que podría hacer que se active en el cliente una conclusión o similar en cuanto a la satisfacción sobre el servicio recibido, mientras que si se trata de un servicio finito, por ejemplo, un corte de pelo, es probable que la conclusión se tome al finalizar el acto específico de este servicio.

#### 4.2.7 Reclamaciones, resolución de litigios y compensaciones

Los clientes son cada vez más conscientes de su rol como clientes y demandan el establecimiento de un canal para comunicar al proveedor del servicio (SP) los motivos de su insatisfacción. En muchos países esto no constituye ya una opción, sino una obligación regulada. Un proceso eficaz y eficiente de tratamiento de las reclamaciones puede mejorar la reputación de una organización, proporciona confianza a los clientes y constituye una aportación valiosa para mejorar los productos, los servicios y los procesos. La Norma ISO 10002 [12], es una guía para el tratamiento interno de las reclamaciones relacionadas con el servicio. Esta guía puede ayudar a preservar la satisfacción y la fidelidad del cliente, mediante la resolución de las reclamaciones de una manera eficaz y eficiente.

La mayoría de las reclamaciones se pueden resolver de forma satisfactoria dentro de la organización, aunque habrá casos en los que el proceso interno de tratamiento de la reclamación no satisfará al cliente, o en los que el cliente requiera específicamente que sea tratada mediante un proceso externo de resolución del litigio. La Norma ISO 10003 [13] es una guía para la resolución de litigios relativos a reclamaciones sobre el servicio que no se podrían resolver satisfactoriamente a nivel interno. Esta guía puede ayudar a minimizar la falta de satisfacción del cliente derivadas de reclamaciones no resueltas.

Los clientes necesitan sentir confianza en el servicio prestado y confiar también en que si se producen errores, existen disposiciones adecuadas para compensar el fallo en la prestación del servicio (compensación).

Cuando se elabora la norma de servicios, este capítulo sobre reclamaciones y compensaciones debería hacer referencia a las Normas ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003 (serie de normas sobre tratamiento de reclamaciones).

Para disponer de información sobre salud e higiene ocupacional, véase el apartado 7.2.3.

#### 4.2.8 Revisión por parte del proveedor del servicio

Aunque la decisión de incorporar modificaciones relevantes en el servicio será siempre una prerrogativa del proveedor del servicio, no es improbable que algún requisito de las normas de servicios se tenga que mejorar de forma continua, no solo en lo referente a los sistemas de gestión (2.12), sino también a las propias características del servicio.

La norma no debería impedir bajo ningún concepto la innovación entre periodos de revisión.

#### 4.2.9 Terminación del servicio

El proveedor del servicio podría tomar la decisión de no continuar prestando el servicio por una o varias de toda una variedad de razones y normalmente como resultado del análisis realizado durante la fase de revisión; la organización puede decidir no prestar el servicio a ningún cliente. En estos casos, se deberían tener en cuenta las garantías, las consecuencias relacionadas con los contratos previamente establecidos o con los requisitos legales, la posible reubicación de los clientes, etc.

### 5 Interfaz con los requisitos legales

#### 5.1 Consideraciones generales

Es importante establecer que la mera existencia de la legislación (bien sea local, territorial, nacional o regional) aplicable a un sector de servicios no representa un obstáculo para que existan normas desarrolladas de forma voluntaria en ese sector.

Las normas tienen carácter voluntario y permanecen como tales en tanto la autoridad legal competente no decida lo contrario (véase 5.4). La conformidad con las leyes es obligatoria con independencia del cumplimiento de las normas.

Entre la legislación y las normas de carácter voluntario existe un determinado número de interfaces a considerar:

- a) la inclusión de requisitos legales en las normas de servicios (2.14) (véase 5.2);
- b) la inclusión de requisitos en las normas que apoyan el cumplimiento de la legislación (véase 5.3);
- c) la referencia a una norma que se hace en los reglamentos técnicos (véase 5.4).

Cualquiera que sea esta interfaz, se podría explicar en la introducción de la norma.

## **5.2 Inclusión de requisitos legales en las normas de servicio**

Una norma nunca debería reproducir requisitos legales procedentes de, o hacer referencia normativa a, la legislación aplicable del mismo o superior nivel. Las normas, en respuesta a una determinada situación del mercado, pueden incluir requisitos voluntarios, por encima de los requisitos legales, acordados por consenso en el órgano técnico de normalización.

Las normas pueden hacer referencia a requisitos legislativos de una manera informativa. Algunas normas incluyen un anexo informativo donde se relaciona la legislación en vigor en el momento de la elaboración de la norma.

Una norma nunca debería incluir requisitos o declaraciones que estén en contradicción con la legislación aplicable del mismo o superior nivel. Cuando existan diferencias entre las normas europeas y la legislación nacional, tales diferencias quedan cubiertas por desviaciones A (2.1) (véase 5.5).

Los documentos de referencia de CEN y CENELEC [1], 6.3.3, [14], 2.2, incluyen algunas declaraciones a tener en cuenta:

- las normas europeas no deben cubrir los temas que pertenecen claramente al ámbito de la reglamentación de los Estados Miembros, bajo el principio de subsidiaridad, a no ser que estén apoyados explícitamente por la autoridad nacional;
- no se pueden reproducir en la norma partes de las Directiva comunitarias como elementos normativos (los miembros del CEN no votan partes de las directivas). Más aún, no se permite ninguna referencia normativa a las Directivas comunitarias.

## **5.3 Inclusión de requisitos en las normas que apoyan el cumplimiento de la legislación**

Todavía existe poca experiencia en la utilización de normas de servicios (2.14) para proporcionar soluciones que apoyen el cumplimiento la legislación, pero se han desarrollado muchas normas de producto en el marco de la filosofía del Nuevo Enfoque [15] y se podría aplicar un modelo similar.

Es importante adoptar medidas preventivas para asegurar que las normas escritas en apoyo a la legislación se mantienen actualizadas cuando cambian los requisitos legales.

## **5.4 Referencia a una norma en la reglamentación técnica**

Las normas se elaboran inicialmente como documentos cuyo cumplimiento es voluntario. Las administraciones públicas, responsables del desarrollo de la legislación, pueden hacer referencia en los textos legislativos a las normas voluntarias existentes, como:

- documentos que contribuyen al cumplimiento con la legislación específica, manteniendo su carácter voluntario;
- **una** solución entre otras que, si se cumple con ella, proporciona un medio de conformidad con la legislación correspondiente, manteniendo el carácter voluntario de estos documentos; o

- **la única** solución que asegura el cumplimiento de la legislación, convirtiendo las normas en obligatorias en los niveles territorial y sectorial de aplicación de la reglamentación que hace referencia a la norma (local, territorial, nacional, regional o de otro tipo).

La decisión sobre la manera de hacer referencia a la(s) norma(s) aplicable(s), es competencia exclusiva de las autoridades legales.

Para una explicación detallada de los beneficios que se obtienen al hacer referencia a las normas en la legislación, véase la referencia [16] de la bibliografía.

## 5.5 Desviaciones A

El CEN y el CENELEC reconocen dos tipos de desviaciones a las normas europeas: desviaciones tipo A (2.1) y desviaciones tipo B (2.2).

Las desviaciones tipo A se basan únicamente en reglamentos nacionales en conflicto. Solo los miembros del CEN o del CENELEC afectados por reglamentos nacionales en conflicto pueden solicitar una desviación tipo A. La identificación de los reglamentos nacionales en conflicto se debería realizar en la etapa más temprana posible. Para disponer de una explicación detallada sobre el proceso de las desviaciones tipo A, véase la referencia [17] de la bibliografía.

Las desviaciones tipo B son cada vez menos frecuentes y no aplican a la mayoría de los servicios.

## 5.6 Condiciones nacionales especiales

Las condiciones nacionales especiales (2.15) no se consideran desviaciones. Por ello, siempre que sea posible, las normas europeas (EN) (y los Documentos de armonización (HD) (2.11) para el CENELEC) se deben redactar de manera que incluyan tales condiciones especiales, sin hacer referencia específica a ellas.

Si esto no es posible, las disposiciones relativas a condiciones nacionales especiales se incluyen en la norma en anexos normativos. Para conocer las disposiciones detalladas sobre la redacción de condiciones nacionales especiales, véase la referencia [1] de la bibliografía.

# 6 Interfaz con los sistemas de gestión

## 6.1 Generalidades

Existe una fuerte interfaz entre las normas de servicios (2.14) y las normas de sistemas de gestión (2.12), ya que cada vez se da más importancia en las normas de servicios a los procedimientos y procesos internos de la empresa. Es importante que quienes elaboran las normas de servicios sean capaces de diferenciar entre un sistema de gestión nuevo y una norma de servicios, e identificar las reglas que deben aplicar a su documento en la etapa más temprana posible, evitando retrocesos, demoras y confusiones entre las partes interesadas. La finalidad de este capítulo es proporcionar a quienes elaboran las normas, la política básica del CEN/CENELEC sobre sistemas de gestión y la forma de proceder en cada uno de los posibles escenarios.

Por lo general, quienes elaboran las normas de servicios pueden decidir libremente el tipo de norma a desarrollar, siempre que no entren en conflicto con la política del CEN/CENELEC. No obstante, y como regla general, es preferible la aplicación o adaptación de normas de sistemas de gestión (2.9) genéricos existentes que desarrollar nuevas normas de sistemas de gestión (específicos de un sector) innecesarias.

Este capítulo se ha redactado atendiendo a la política del CEN y del CENELEC sobre sistemas de gestión de la calidad [1], 6.8. Dado que ISO e IEC tienen una política más desarrollada sobre este tema y todas estas organizaciones tienden a alinear sus políticas y sus procedimientos de trabajo a lo largo del tiempo, la propuesta de este capítulo es seguir las indicaciones ISO/IEC en aquellos aspectos donde CEN/CLC no han desarrollado las suyas, considerando esto como una buena práctica.

## 6.2 Distinción entre normas de servicios y normas de sistemas de gestión (MSS – *Management System Standards*)

La experiencia con las MSS desarrolladas por ISO muestra que existe un número de elementos comunes [18], 7.3.3 y [20]. Estos elementos comunes se pueden organizar en los temas principales siguientes:

- contexto de la organización;
- liderazgo (incluyendo compromiso de la dirección, política y misiones /responsabilidades);
- planificación;
- apoyo (incluyendo recursos, competencias, conocimientos, comunicación e información documentada);
- operación;
- evaluación del rendimiento (incluyendo controles, medición, análisis y evaluación, auditoría interna y revisión por la dirección);
- mejora (incluyendo no conformidad/acciones correctoras y la mejora continua).

Un sistema de gestión (2.12) puede cubrir aspectos tales como la calidad, la seguridad, los riesgos, el medio ambiente, la gestión financiera, la organización interna de la entidad u otros.

Las normas de servicios (2.14) pueden incluir todos los demás requisitos, no relacionados con ningún sistema de gestión de la organización, que sean relevantes para asegurar el nivel acordado de provisión del servicio. En general, se puede decir que las normas de servicios establecen los requisitos del servicio, recomendaciones sobre la provisión del servicio, información acerca del servicio, estado del arte, etc.

Los requisitos relativos a los servicios se deberían redactar, en forma de demandas medibles objetivas, cuyo cumplimiento permite la comparación entre organizaciones diferentes.

En contraste, un sistema de gestión establece las bases del sistema que la organización aplica en función de sus propios objetivos. Los resultados de aplicar una norma de sistema de gestión no son necesariamente los mismos para cada organización y por tanto no son fácilmente comparables por un cliente.

## 6.3 Política sobre sistemas de gestión

### 6.3.1 Generalidades

A continuación se indican los aspectos principales de la política relativa a normas de sistemas de gestión (2.12), con independencia del tema que tales normas puedan cubrir:

- se deberían evitar los sistemas de gestión nuevos que no sean necesarios. Para que los sistemas de gestión continúen siendo útiles, acreditados y respetados, es de extrema importancia que reflejen **necesidades del mercado demostradas**, y que sean **compatibles entre sí** para facilitar su implementación conjunta;
- ante la ausencia de una política específica del CEN/CENELEC, se considera una buena práctica seguir la política de ISO, y por ello, se recomienda que las propuestas de nuevas normas de sistemas de gestión (MSS) sigan el proceso de justificación dado en la Guía ISO 72 [18];
- ninguna norma de servicio debe condicionar la conformidad del servicio a una norma de sistema de gestión de la calidad, es decir, no debe hacer referencia normativa, por ejemplo, a la Norma EN ISO 9001 [19];
- en línea con la política ISO sobre MSS, una norma de sistemas de gestión no debería incluir especificaciones relacionadas directamente con los servicios, métodos de ensayo, niveles de funcionamiento (es decir, fijación de límites) u otras formas de normalización de servicios o productos elaborados por la organización que implementa el sistema.



### 6.3.2 Políticas sobre sistemas de gestión de la calidad

Además de los aspectos generales indicados en el apartado 6.3.1, el apartado 6.8 de la Parte 3 de las Reglas Internas CEN/CENELEC [1], establece los aspectos principales de la política para el desarrollo de requisitos del sistema de gestión de la calidad específicos de un sector, que estén completamente alineados con las Directivas ISO/IEC.

La Norma EN ISO 9001 debe ser la referencia en cuanto a sistemas de gestión de la calidad.

Es posible desarrollar:

- requisitos adicionales sobre la Norma EN ISO 9001 para un sector específico;
- una guía para la aplicación de la Norma EN ISO 9001 a un sector específico.

Al seguir una de las dos opciones anteriores, se deben respetar las reglas siguientes [1]:

- referencia normativa a la Norma EN ISO 9001 en su totalidad o, sujeta a las disposiciones de "aplicabilidad" detalladas en su objeto y campo de aplicación, para sus capítulos o apartados;
- referencia normativa a la Norma EN ISO 9000;
- alternativamente, en función de las "disposiciones de aplicabilidad" detalladas en el objeto y campo de aplicación de la Norma EN ISO 9001, los capítulos o apartados se pueden reproducir literalmente;
- si el texto de la Norma EN ISO 9001 se reproduce en el documento del sector, se debe distinguir de los demás elementos del documento del sector;
- no es posible tomar partes de la Norma EN ISO 9001. Ésta se debe tomar en su totalidad (excepto cuando no sea aplicable, como se explica en el párrafo siguiente).

Las "disposiciones de aplicabilidad" dadas en la Norma EN ISO 9001:2008 dicen textualmente: "Todos los requisitos de esta norma internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado. Cuando uno o varios requisitos de esta norma internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión. Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta norma internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables". El capítulo 7 se refiere a la realización del producto.

Como sucede con cualquier otro sistema de gestión nuevo, se debería someter a un proceso de justificación como se propone en la Guía ISO 72.

### 6.4 Estructura de alto nivel (HLS – *High level structure*)

La Organización Internacional de Normalización (ISO) está desarrollando una Estructura de Alto Nivel (HLS) y un texto idéntico para las normas de sistemas de gestión (2.12), y los términos y definiciones comunes que constituyen el núcleo de un sistema de gestión, como se explica en el proyecto de Guía ISO 83 [20]. Este proyecto de Guía incluye un determinado número de términos y definiciones, así como una indicación de los capítulos principales que toda nueva norma de sistemas de gestión (MSS) debería cumplir y desarrolla una plantilla para ello.

Se recomienda a quienes redactan las normas, que consulten el estado de la Guía 83, así como las reglas para su utilización, cuando vayan a desarrollar una norma de sistemas de gestión.

## 6.5 Opciones para los redactores de normas de servicios

En el momento de elaboración de esta guía, siguiendo las políticas europeas e internacionales sobre sistemas de gestión (2.12), una norma no puede incluir al mismo tiempo requisitos sobre el sistema de gestión y requisitos de la provisión del servicio.

Por ello, quienes elaboran las normas de servicios tienen las siguientes opciones con respecto a los sistemas de gestión. Ellos pueden desarrollar:

- normas que incluyan requisitos específicos para un servicio sin requisitos de un sistema de gestión. La empresa solo podrá declarar o probar conformidad con el nivel de servicio establecido en la norma cuando se la evalúe frente a la norma;
- guías para la aplicación de un sistema de gestión (MS) horizontal ya existente para un sector específico. Para la aplicación sectorial de la Norma EN ISO 9001, (véase 6.3.2);
- guías para la aplicación de un sistema de gestión (MS) horizontal existente para un sector específico, con requisitos adicionales para el sistema de gestión horizontal de ese sector de servicios específico. El CEN también establece disposiciones específicas cuando el sistema de gestión de referencia es la Norma EN ISO 9001 (véase 6.3.2);
- un sistema de gestión totalmente nuevo para el funcionamiento de una organización o un aspecto de esa organización (seguridad e higiene de los consumidores (2.7), riesgos, gestión financiera, gestión de la tecnología de la información). En este caso, la empresa solo podrá declarar conformidad con el sistema de gestión que opera cuando se la evalúe frente a la norma.

## 7 Otros temas horizontales

### 7.1 Criterios utilizados por los clientes en la elección y evaluación de un servicio

Los criterios detallados en este capítulo son aquellos a los que hace referencia el cliente (2.8) cuando evalúa un servicio [21]. La relación original de criterios ha sido ampliada introduciendo el concepto "accesibilidad".

Se recomienda a quienes elaboran las normas que decidan los contenidos de la norma (véase 4.2) teniendo en cuenta este enfoque. Si uno o varios de estos criterios fueran relevantes en un determinado punto de la prestación del servicio puede ser interesante considerar la inclusión de un requisito o recomendación, relacionado con ese criterio, que ayude al cliente a tener un mejor concepto o percepción del servicio.

Este enfoque es complementario a las consideraciones indicadas en el apartado 4.2 y su uso combinado puede aportar nueva información de valor.

- a) **Elementos tangibles:** Entre otros elementos, se incluye el aspecto de las instalaciones, los locales donde se presta el servicio, los equipos, el personal y el material impreso o visual.
- b) **Fiabilidad:** Habilidad para proporcionar el servicio acordado de una manera fiable y precisa.
- c) **Capacidad de respuesta:** Proporcionar a los clientes la asistencia y el servicio a tiempo.
- d) **Competencia profesional:** El personal del proveedor del servicio (2.13) debe tener las habilidades y los conocimientos necesarios para poder proporcionar el servicio.
- e) **Cortesía:** El personal contratado por el proveedor del servicio debe ser educado, respetuoso, considerado y agradable.
- f) **Credibilidad:** Honestidad, confianza e integridad que el personal y la organización que provee el servicio pueden transmitir al cliente.

- g) **Seguridad e higiene:** Importante para el cliente y sus pertenencias, cubre también todos los aspectos relacionados con la protección del honor, la identidad cultural o religiosa de los clientes, otros detalles personales, etc., el entorno ambiental donde se presta el servicio, el equipo utilizado, las inversiones, la identidad y la ausencia de exposición a peligros, riesgos o dudas.
- h) **Acceso:** Capacidad para acceder a un servicio, a un servicio alcanzable o a un servicio que es de fácil contratación.
- i) **Accesibilidad:** Diseño del servicio y/o de la construcción o entorno natural donde se presta el servicio, de manera que puedan disfrutarlo las personas con o sin discapacidades. Este concepto es realmente idéntico al anterior, aunque se ha diferenciado con objeto de resaltar la importancia de tener en cuenta a grupos con necesidades especiales.
- j) **Comunicación:** Capacidad para escuchar a los clientes, para mantenerlos debidamente informados y para utilizar un lenguaje sencillo.
- k) **Comprensión del cliente y del servicio que se le ha de prestar:** Esfuerzo a realizar para llegar a conocer a los clientes y sus necesidades.

Para obtener información específica sobre cómo incluir las demandas del consumidor (2.7) en las normas de servicios, se recomienda consultar la Guía ISO 76 [22].

## 7.2 Recursos humanos

### 7.2.1 Generalidades

Dado que la mayoría de los servicios son intangibles por naturaleza, la provisión del servicio depende mucho más de personas que hacen para el cliente (2.8), algo que éste no puede o no desea hacer. Esta característica de los servicios da lugar a que sean mucho más importantes las cualificaciones, la experiencia y la formación del personal del proveedor del servicio (2.13). Muchas normas de servicios (2.13) incluyen este tipo de requisito como apoyo para una buena provisión del servicio.

### 7.2.2 Cualificación del personal

Las personas interesadas o implicadas en la elaboración de normas de servicios que cubren la cualificación de profesiones/personal (QPP) deberían consultar la Guía CEN 14 [23], que ofrece posibles soluciones a la pregunta de si la normalización puede contribuir a los procesos QPP y cómo puede hacerlo.

### 7.2.3 Seguridad e higiene ocupacional

Los requisitos relativos a la seguridad e higiene ocupacional de los trabajadores durante el trabajo no se deben formular en normas de servicios. El proveedor del servicio debe cumplir las disposiciones aplicables sobre seguridad e higiene.

De acuerdo con la opinión de los representantes de los sindicatos en normalización, una norma de servicios (2.14) no debe sustituir a los acuerdos colectivos. Esto no implica necesariamente que las normas no puedan ser vehículo para obtener mejores condiciones de trabajo, dado que éstas también pueden tener una influencia positiva en la prestación del servicio.

Cuando se trate de establecer requisitos aplicables a los recursos humanos, se debería tener en cuenta que los requisitos para la protección de la seguridad e higiene de los empleados en el trabajo están sometidos a reglamentos de nivel nacional y a directivas que deben seguir el Artículo 153 del Tratado de la Comunidad Europea. Estas directivas solo establecen los requisitos mínimos y los Estados miembros pueden establecer reglamentos más exigentes cuando transfieran la directiva europea sobre seguridad e higiene ocupacional a leyes nacionales. Los aspectos de la seguridad e higiene ocupacional que no se deberían incluir en normas o en otros documentos, son por ejemplo:

- equipamiento de los lugares de trabajo con tecnología de seguridad secundaria, por ejemplo, salidas de emergencia para los empleados;

- definición de valores límites en los lugares de trabajo;
- organización corporativa e implementación de medidas de seguridad e higiene ocupacional, por ejemplo, por medio de sistemas de gestión (2.12) de la seguridad e higiene ocupacional;
- instrucción en temas de seguridad e higiene ocupacional;
- exámenes médicos sobre seguridad e higiene ocupacional;
- la utilización de equipos de protección personal.

Las normas pueden, no obstante, establecer requisitos relativos a aspectos de seguridad e higiene del cliente (2.8).

### **7.3 Aspectos ambientales**

La Guía CEN 4<sup>1)</sup> [25] describe cómo los productos (bienes y servicios) pueden impactar en el medio ambiente durante todas las etapas de su ciclo de vida, por ejemplo, la adquisición de la materia prima, la fabricación, la utilización y el tratamiento al final de su vida, incluyendo la reutilización, el reciclado y la fase de disposición final incluyendo el transporte entre todas las etapas. Estos impactos pueden ir de leves a importantes; a corto o a largo plazo y se pueden producir a nivel global, regional o local.

La necesidad de reducir los posibles impactos adversos de un producto sobre el medio ambiente, que se pueden producir durante todas las etapas de su vida, es algo reconocido a nivel mundial. Los posibles impactos medioambientales de los productos se pueden reducir teniendo en cuenta las recomendaciones medioambientales dadas en las normas de producto.

La Guía CEN 4 propone una aproximación paso a paso, basada en el enfoque del ciclo de vida<sup>2)</sup>, y recomienda que quienes elaboran las normas deberían evaluar sistemáticamente los aspectos medioambientales relevantes y los impactos asociados basados en este principio.

Una herramienta útil para conseguir esta tarea es la lista de verificación ambiental. Una vez completada, la lista de verificación ambiental permite la identificación de las etapas del ciclo de vida del producto en las que se encuentran los aspectos ambientales relevantes y donde se podrían incluir disposiciones en la norma de producto.

La lista de verificación ambiental dada en la Guía CEN 4 ha sido adaptada para los servicios y se puede encontrar en el anexo B (Informativo). Dicha lista se puede particularizar a la organización y al servicio que corresponda.

La guía y los principios a seguir cuando se complete la lista de verificación descrita en el apartado 5.3 de la Guía CEN 4 para normas "solo de producto", también se pueden aplicar a la lista de verificación ambiental del "servicio".

### **7.4 Accesibilidad**

La población europea se puede decir que está envejeciendo por el aumento de personas mayores como consecuencia de la disminución de nacimientos y del aumento de la longevidad. Esta población de personas mayores constituye un mercado creciente y muchos servicios podrían necesitar la incorporación de criterios de accesibilidad para todos. La Guía CEN/CENELEC 6 [27] proporciona directrices para quienes elaboran las normas sobre la manera de tener en cuenta las necesidades de las personas mayores y de las personas con discapacidad.

---

1) En la Guía CEN 4, un producto se define como "cualquier bien o servicio" – en referencia a la Norma EN ISO 14050:2009. Por ello, cuando en este apartado se utiliza el término "producto", significa "bienes y servicios".

2) El enfoque del ciclo de vida es la consideración de todos los aspectos medioambientales aplicables (de un producto) durante el ciclo de vida completo (del producto) [26].

## 7.5 Responsabilidad social

Las organizaciones de todo el mundo y sus partes interesadas, cada vez son más conscientes de la necesidad y de los beneficios que se obtienen mediante un comportamiento social responsable. El objetivo de la responsabilidad social es contribuir a un desarrollo sostenible.

El concepto de responsabilidad social cubre los impactos de las decisiones y de las actividades de la organización sobre la sociedad y sobre el medio ambiente, por medio de un comportamiento transparente y ético.

En la Norma ISO 26000 [28], quienes elaboran las normas pueden encontrar algunas directrices sobre este tema.

## 7.6 Pequeñas y medianas empresas

Una considerable mayoría de empresas europeas son micro, pequeñas y medianas empresas. La Guía CEN/CENELEC 17 [29] proporciona directrices para quienes elaboran las normas a fin de que tengan en cuenta las necesidades de este importante grupo de empresas.

## 7.7 Temas ergonómicos

Al igual que con el desarrollo de productos y *software*, cuando se diseñen servicios se deberían tener en cuenta los criterios de diseño ergonómico. En particular, la inclusión de criterios sobre usabilidad mejora la productividad, por ejemplo, funcionalidad y fiabilidad, seguridad e higiene del usuario (Norma ISO 9241-100, véase la referencia [30]). De importancia principal para los servicios es – de forma similar al desarrollo del software utilizable – el llamado contexto de utilización. Este contexto incluye los conocimientos y la experiencia relevantes del usuario, además de los objetivos y tareas del servicio.

La ergonomía puede proporcionar un conocimiento concreto para el desarrollo de normas en el área de los servicios, por ejemplo, en los principios ergonómicos relativos a las necesidades de las personas mayores y de las personas con discapacidades [27] [31].

## 8 Medición de la calidad del servicio

Uno de los elementos clave del éxito de la organización es la satisfacción del cliente (2.8) con la organización y con sus productos y servicios. Por ello, parece necesario comprobar y medir tanto la prestación del servicio como la satisfacción del cliente.

Este capítulo proporciona directrices sobre como abordar la satisfacción del cliente en diversos puntos de la relación entre el proveedor del servicio (2.13) y el cliente.

La figura 1 representa los diferentes puntos de contacto entre el proveedor del servicio y el cliente con respecto a la calidad del servicio (proporcionado y percibido) y las dirige especialmente a la satisfacción del cliente. Algunos de los temas que aquí se tratan han sido analizados en otros capítulos.

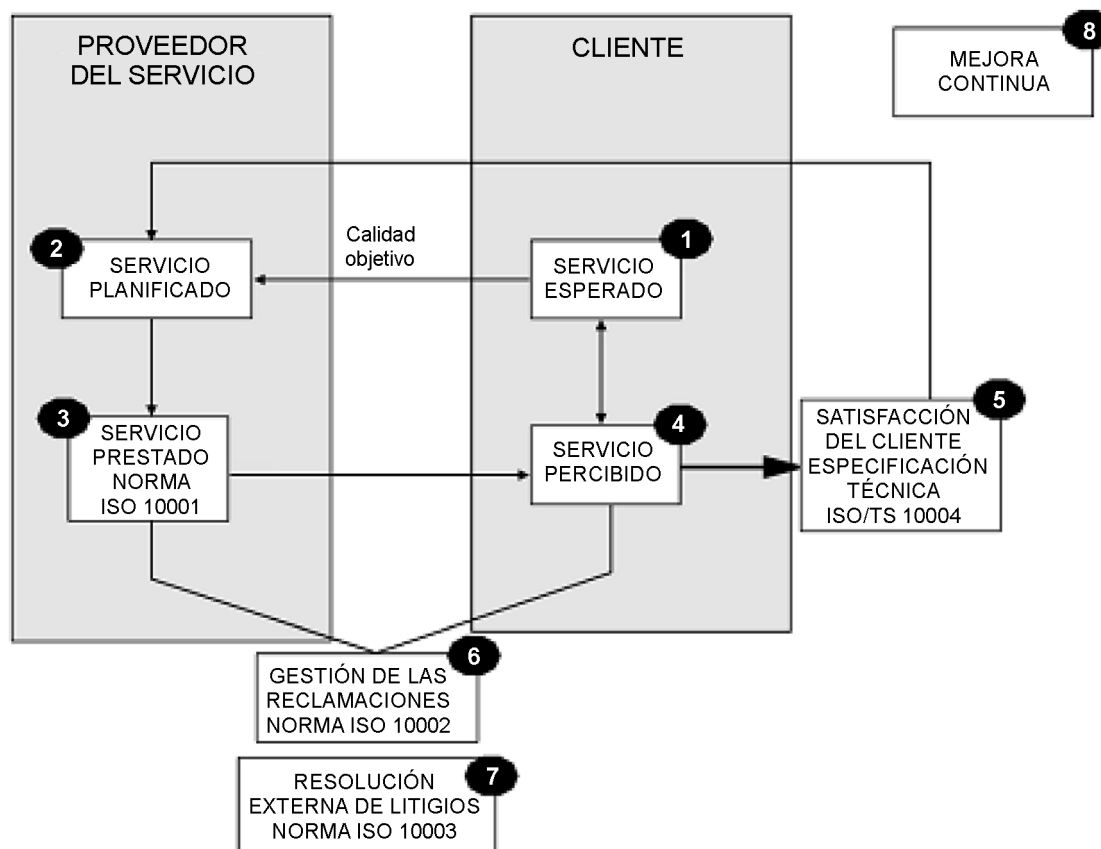


Figura 1

### 1 SERVICIO ESPERADO

El servicio esperado es aquel que el cliente considera que tiene derecho a recibir. El cliente crea su concepto en base a la identificación de sus necesidades, a la publicidad, a la información boca a boca, o a otros medios. El servicio esperado puede ser explícito o implícito para el cliente y algunas veces ni siquiera articulado.

### 2 SERVICIO PLANIFICADO

El proveedor del servicio, para satisfacer las necesidades y las expectativas del cliente, debería tratar de identificarlas por métodos indirectos o directos, como por ejemplo, consultando las estadísticas relativas al sector, encuestas generales y estudios de tendencias o realizando entrevistas directas a los clientes. La información recopilada de las reclamaciones de los clientes también es útil para este fin.

### 3 SERVICIO PRESTADO

La medición del servicio prestado con respecto a la especificación del servicio comprometido (normalizado, acuerdo con el cliente, especificación sectorial o especificación interna) ayuda a controlar la calidad del servicio y a mantener el control sobre el funcionamiento de la organización. El proceso de medición se debería planificar, validar, implementar, documentar y comprobar. El número de elementos a medir, el método de medición, la frecuencia de las mediciones así como los criterios de conformidad o no conformidad, se deberían definir con claridad. La certificación (tercera parte) y el cliente misterioso (primera o segunda parte) son métodos bien conocidos de medición de la conformidad.

La Norma ISO 10001 [8] contiene directrices sobre los códigos de conducta de las organizaciones con respecto a la satisfacción del cliente. Tales códigos pueden reducir la probabilidad de que surjan problemas y pueden eliminar las causas de que aparezcan reclamaciones y litigios que disminuyan la satisfacción del cliente.

#### **4 SERVICIO PERCIBIDO – 5 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

La calidad del servicio percibido por el cliente rige el grado de satisfacción de éste. El conocer la opinión del cliente sobre el servicio recibido es una fuente importante de información para cualquier organización. La Especificación Técnica ISO/TC 10004 [32] proporciona directrices para definir e implementar procesos para controlar y medir la satisfacción del cliente.

#### **6 GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES y 7 RESOLUCIONES EXTERNAS DE LITIGIOS**

Véase el apartado 4.2.7 y las referencias [12] y [13] de la bibliografía.

#### **8 MEJORA CONTINUA**

La información obtenida mediante la medición de la satisfacción del cliente (2.8) puede ser valiosa para la revisión y la mejora continua a efectuar por el proveedor del servicio (véase 4.2.8).

## Anexo A (informativo)

### Modelo del ciclo de vida del servicio

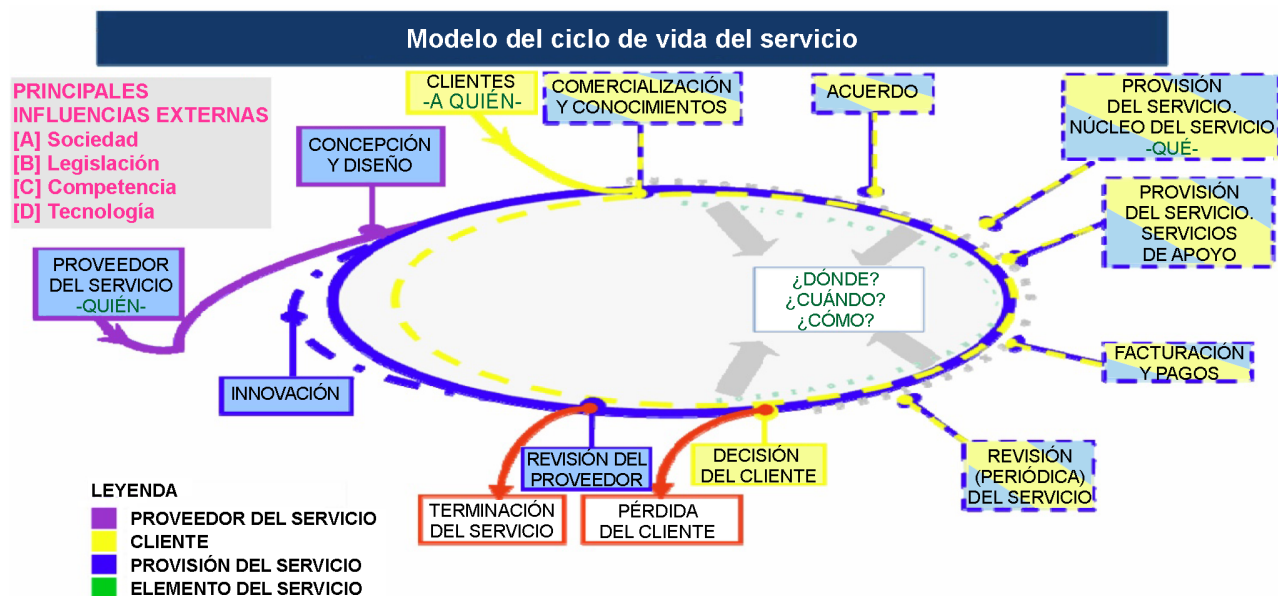


Figura A.1 — Modelo del ciclo de vida del servicio



## Anexo B (informativo)

### Lista de verificación ambiental del servicio

| Aspecto ambiental                                            | Etapas del proceso del servicio |                                                       |                  |                                  |                                   |                                   |                                   |                                                      |            |         | Todas las etapas |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------|------------|---------|------------------|
|                                                              | Diseño del servicio             |                                                       | Promoción        |                                  | Prestación del servicio           |                                   |                                   | Terminación del servicio                             |            |         |                  |
|                                                              | Investigación del mercado       | Requisitos de planificación y evaluación del servicio | Comercialización | Evaluación por parte del cliente | Etapas 1 del proceso del servicio | Etapas 2 del proceso del servicio | Etapas 3 del proceso del servicio | Reutilización /recuperación de material y de energía | ¿Residuos? | ¿Otros? |                  |
| <b>Entradas</b>                                              |                                 |                                                       |                  |                                  |                                   |                                   |                                   |                                                      |            |         |                  |
| Materiales                                                   |                                 |                                                       |                  |                                  |                                   |                                   |                                   |                                                      |            |         |                  |
| Agua                                                         |                                 |                                                       |                  |                                  |                                   |                                   |                                   |                                                      |            |         |                  |
| Energía                                                      |                                 |                                                       |                  |                                  |                                   |                                   |                                   |                                                      |            |         |                  |
| Suelo                                                        |                                 |                                                       |                  |                                  |                                   |                                   |                                   |                                                      |            |         |                  |
| <b>Salidas</b>                                               |                                 |                                                       |                  |                                  |                                   |                                   |                                   |                                                      |            |         |                  |
| Emisiones al aire                                            |                                 |                                                       |                  |                                  |                                   |                                   |                                   |                                                      |            |         |                  |
| Vertidos al agua                                             |                                 |                                                       |                  |                                  |                                   |                                   |                                   |                                                      |            |         |                  |
| Vertidos al suelo                                            |                                 |                                                       |                  |                                  |                                   |                                   |                                   |                                                      |            |         |                  |
| Residuos                                                     |                                 |                                                       |                  |                                  |                                   |                                   |                                   |                                                      |            |         |                  |
| Ruido, vibración, radiación calor                            |                                 |                                                       |                  |                                  |                                   |                                   |                                   |                                                      |            |         |                  |
| <b>Otros aspectos pertinentes</b>                            |                                 |                                                       |                  |                                  |                                   |                                   |                                   |                                                      |            |         |                  |
| Riesgo para el ambiente por accidentes o uso no intencionado |                                 |                                                       |                  |                                  |                                   |                                   |                                   |                                                      |            |         |                  |
| Información del cliente                                      |                                 |                                                       |                  |                                  |                                   |                                   |                                   |                                                      |            |         |                  |
| <b>Comentarios:</b>                                          |                                 |                                                       |                  |                                  |                                   |                                   |                                   |                                                      |            |         |                  |

## Bibliografía

- [1] CEN-CENELEC Internal Regulations Part 3: Rules for the structure and drafting of CEN-CENELEC Publications. (ISO/IEC Directives, Part 2. Modified)
- [2] Directive 2006/123/ of the European Parliament and of the Council of 12 December of 2006 on services in the internal market.
- [3] ISO/IEC Guide 76 Development of service standards. Recommendations for addressing consumer issues. 2008.
- [4] ISO/IEC Statement on *Consumer participation in standardization work*, ISO/IEC 2001.
- [5] CEN Deliverables: <http://www.cen.eu/boss/supporting/Guidance%20documents/GD059%20-%20CEN%20deliverables/Pages/GD%20-%20CEN%20deliverables.aspx>
- [6] Hands on standardization. A starters guide to standardization for experts in CEN technical bodies
- [7] ISO Concept Data Base <https://cdb.iso.org/cdb/search.action>
- [8] ISO 10001 Quality management. Customer satisfaction. Guidelines for codes of conduct for organizations.
- [9] ISO 10667-1 Assessment service delivery. Procedures and methods to assess people in work and organizational settings. Part 1: Requirements for service providers.
- [10] ISO 10667-2 Assessment service delivery. Procedures and methods to assess people in work and organizational settings. Part 2: Requirements for the client.
- [11] ISO/DIS 14452 Network services billing.
- [12] ISO 10002 Quality management. Customer satisfaction. Guidelines for complaints handling in organizations.
- [13] ISO 10003 Quality management. Customer satisfaction. Guidelines for dispute resolution external to organizations.
- [14] CEN Guidance document “Standards and regulation”.  
(<http://www.cen.eu/boss/supporting/Guidance%20documents/GD026%20-%20Standards%20and%20Regulations/Pages/default.aspx>)
- [15] CEN Guidance document “The New Approach”.  
(<http://www.cen.eu/boss/supporting/Guidance%20documents/GD009%20-%20Guidance%20on%20the%20New%20Approach/Pages/default.aspx>)
- [16] Using and referencing ISO and IEC standards for technical regulations. September 2007. ISO. IEC.  
([http://www.iso.org/iso/standards\\_for\\_technical\\_regulations.pdf](http://www.iso.org/iso/standards_for_technical_regulations.pdf))
- [17] CEN Guidance Document – National regulations – Possible conflict with CEN work.  
(<http://www.cen.eu/boss/supporting/Guidance%20documents/Adev/Pages/default.aspx>)
- [18] ISO Guide 72 Guidelines for the justification and development of management system standards
- [19] EN ISO 9001 Quality management systems. Requirements.

- [20] ISO Guide 83 (Draft) High level structure and identical text for management system standards and common core management system terms and definitions.
- [21] Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations . Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman and Leonard L. Berry. Simon and Schuster, 1990
- [22] ISO Guide 76 Development of service standards. Recommendations for addressing consumer issues.
- [23] CEN Guide 14 Common policy guidance for addressing standardization on qualification of professions and personnel.  
  
([ftp://ftp.cen.eu/BOSS/Reference\\_Documents/Guides/CEN/CEN\\_14.pdf](ftp://ftp.cen.eu/BOSS/Reference_Documents/Guides/CEN/CEN_14.pdf))
- [24] European Commission. The EU Single Market. Professional qualifications. ([http://ec.europa.eu/internal\\_market/qualifications/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/qualifications/index_en.htm), if this information could be useful for developing the service standard.)
- [25] CEN Guide 4 Guide for addressing environmental issues in product standards  
  
<http://www.cen.eu/boss/supporting/Reference%20documents/guides/Pages/default.aspx>
- [26] IEC Guide 109 Environmental aspects. Inclusion in electrotechnical product standards
- [27] CEN/CENELEC Guide 6 Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities.  
  
[ftp://ftp.cen.eu/BOSS/Reference\\_Documents/Guides/CEN\\_CLC/CEN\\_CLC\\_6.pdf](ftp://ftp.cen.eu/BOSS/Reference_Documents/Guides/CEN_CLC/CEN_CLC_6.pdf)
- [28] ISO 26000 Guidance on social responsibility.
- [29] CEN/CENELEC Guide 17 Guidance for writing standards taking into account micro, small and medium size enterprises (SMEs) needs.
- [30] ISO 9241-100 Ergonomics of human-system interaction -- Part 100: Introduction to standards related to software ergonomics
- [31] ISO 10075-3 Ergonomic principles related to mental workload -- Part 3: Principles and requirements concerning methods for measuring and assessing mental workload
- [32] ISO/TS 10004 Quality management. Customer satisfaction. Guidelines for monitoring and measuring.