

NORDOM 03-4:001

CT: 03-4

Coordinadora: Claudia Alonzo

**Desarrollo de normas de servicios — Recomendaciones para
abordar los problemas de los consumidores**

ANTEPROYECTO

Advertencia

Este documento no es una Norma oficial NORDOM. El es distribuido en el comité técnico para su revisión, estudio y aprobación como Norma Dominicana NORDOM. Está sujeto a cambios siempre que se presentan la base científica.

Los poseedores de este documento están invitados a someter observaciones relevantes, provisto de la documentación que la sustente, en el periodo de consulta pública que se anunciara debidamente.

Prefacio

El Instituto Dominicano para la Calidad, INDOCAL, es el organismo oficial que tiene a su cargo el estudio y preparación de las Normas Dominicanas, NORDOM, a nivel nacional. Es miembro de la Organización Internacional de Normalización, ISO, Comisión Internacional de Electrotécnica, IEC, Comisión del Codex Alimentarius, Comisión Panamericana de Normas Técnicas, COPANT, representando a la República Dominicana ante estos Organismos.

La norma **NORDOM 03:4-001 Desarrollo de normas de servicios. Recomendaciones para abordar los problemas de los consumidores** ha sido preparada por el Departamento de Normalización del Instituto Dominicano para la Calidad, INDOCAL.

El estudio de esta norma estuvo a cargo del Comité Técnico **03:4 Servicios**, integrado por representantes de los Sectores de Producción, Consumo y Técnico, quienes iniciaron su trabajo tomando como base la **ISO/IEC GUIA 76-2008 Desarrollo de normas de servicios. Recomendaciones para abordar los problemas de los consumidores**, del cual partió la propuesta de norma a ser estudiada por el comité.

Dicha Propuesta de norma fue aprobada como Anteproyecto por el Comité Técnico de Trabajo, en la reunión **No.8** de fecha **21 de septiembre de 2018**.

Formaron parte del Comité Técnico, las entidades y personas naturales siguientes:

PARTICIPANTES:

Salvador Polanco

Carlos Rodríguez
Freddy Báez

Antonia Roa

Rocio Zorrilla
Sandino Bisonó
Samuel Grullón

Paulino Espejo
Rafael Espejo

Claudia Alonzo

REPRESENTANTES:

Asociación Dominicana para la Educación y Protección del Consumidor (ADEPROCO)

Consejo Nacional de Consumidores y Usuarios (CONACONU)

Observatorio Nacional para la Protección del Consumidor (ONPECO)

Consejo Nacional de Defensa al Consumidor (CONADECO)

Red Nacional por los Derechos de los Consumidores (RENADECON)

Dirección de Normalización/Instituto Dominicano para la Calidad (NORMALIZACION/INDOCAL)

Desarrollo de normas de servicios — Recomendaciones para abordar los problemas de los consumidores

1 Objeto y campo de aplicación

1.1 Objeto

Esta norma proporciona una orientación general sobre las cuestiones que deben abordarse en normas de servicios. Sobre la base de esta orientación, las normas detalladas se pueden preparar para cualquier servicio. Esta norma proporciona una lista de comprobación (ver apartado 9) que puede ser utilizado por representantes de los consumidores y otros participantes en el proceso de desarrollo de normas. El uso de la lista de verificación permite tener en cuenta todos los asuntos de interés de los consumidores, incluyendo las necesidades de los niños, los ancianos, las personas con discapacidad y las personas de diferentes herencias étnicas y culturales.

1.2 Campo de aplicación

Esta norma es relevante para la gama completa de servicios, ya sea que se haya firmado o no un contrato formal o pagado el precio de compra, pero también tiene relevancia para servicios públicos o servicios de caridad en la que hay un consumidor, un usuario o un participante, pero no necesariamente una compra, por ejemplo, la educación, la salud y cuidado.

2 Referencias normativas

Los siguientes documentos de referencia se mencionan en el texto de tal manera que parte o todo su contenido constituye requisitos de este documento. Para las referencias con fecha, solo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha, se aplica la última edición del documento referenciado (incluidas las enmiendas).

ISO 9000, Sistema de gestión de la calidad—Fundamentos y vocabulario

3 Términos y definiciones

Para los propósitos de este documento se aplican los siguientes términos y definiciones

3.1

Servicio

Resultado de al menos una actividad, necesariamente realizado en la interfaz entre el proveedor y el cliente, que generalmente es tangible.

Nota 1: Posibles ejemplos están explicados en el anexo A.

Nota 2: En la norma ISO 9000, “productos” se define como “el resultado de un proceso” que abarca cuatro categorías de producto genérico [Servicios (por ejemplo, transporte), software (por ejemplo, programas de computador, diccionario), hardware (por ejemplo, parte mecánica del motor) y los materiales procesados (por ejemplo lubricante)], y que indica que la categoría del producto utilizado se basa en el elemento dominante. Por consiguiente, un servicio puede incluir la entrega de software, hardware y materiales procesados. Con el propósito de esta norma, una definición separada de “servicio” se da aquí.

3.2

Bienes

Producto excepto los servicios

Ejemplo Software, hardware y materiales procesados, por ejemplo, electrodomésticos, artículos de cuidado en el hogar, comida.

Nota: En la norma ISO 9000, "producto " se define como "el resultado de un proceso " que abarca cuatro categorías de producto genérico [Servicios (por ejemplo, transporte), software (por ejemplo, programas de computador, diccionario), hardware (por ejemplo, parte mecánica del motor) y los materiales procesados "(por ejemplo lubricante)], y que indica que la categoría del producto utilizado se basa en el elemento dominante. Por consiguiente, un servicio puede incluir la entrega de software, hardware y materiales procesados". Con el propósito de esta norma, una definición separada de "servicio" se da aquí.

3.3

Proveedor de servicio

Entidad que ofrece uno o más servicios

Nota 1: La entidad puede ser un individuo o una organización.

3.4

Consumidor

Miembro individual y/o colectivo de la compra público en general o el uso de los bienes, los bienes o servicios, para uso personal, familiar o uso doméstico.

3.5

Cliente

Organización o persona que recibe un producto

Ejemplo consumidor, cliente, usuario final, beneficiario o comprador.

Nota 1: A los efectos de esta norma, el uso del término "cliente" incluye a los clientes potenciales en la referencia.

Nota 2: Adaptado de la ISO 9000.

3.6

Satisfacción del cliente

Percepción del cliente del grado en que se han cumplido los requisitos del cliente.

Nota 1: Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Nota 2: Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el cliente y cumplidos, esto no lo hace garantizar necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Nota 3: Adaptado de la ISO 9000.

3.7

Usuario

Participante

Persona que utiliza el servicio(s) del proveedor de servicios.

3.8

Discapacidad

Término genérico que incluye déficit, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Indica aspectos negativos de la interacción entre un individuo (como una deficiencia y sus factores contextuales (factores ambientales y personales).

3.9

Contrato

Acuerdo por el cual una o más partes están obligados hacia una o varias otras partes para proporcionar un servicio.

3.10

Contrato de adhesión

Es aquel cuya estipulación es redactada por una de las partes sin intervención de la otra, cuya libertad contractual queda limitada a manifestar o no la aceptación de sus estipulaciones, de adherirse o no al contrato.

3.11j

Código de conducto

Promesa al cliente hecha por una organización y disposiciones conexas.

Nota 1 La(s) promesa(s): son utilizadas por la organización con el fin de mantener y mejorar la satisfacción al cliente (3.6) y se refieren a los productos de la organización o de la interacción de la organización con sus clientes existentes o potenciales.

Nota 2: Véase también la norma ISO 10001 sobre las directrices para los códigos de conducta para las organizaciones.

3.12

Servicio al cliente

Interacción entre una organización con el cliente a través de las fases de la prestación de servicios.

Nota 1: Adaptación de la ISO 10002

3.13

Entrega

Acción de proporcionar un servicio.

3.14

Usabilidad

Grado en que un servicio puede ser utilizado por usuarios específicos para conseguir objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso.

[ISO/IEC Guía 71:2001, 3.7]

3.15

Tecnología de asistencia

Dispositivo de asistencia

Pieza de equipo, sistema de productos, hardware, software o servicio que se utiliza para aumentar, mantener o mejorar las capacidades funcionales de las personas con discapacidad.

Nota 1: Este puede ser adquirido comercialmente de la plataforma, modificado o adaptado. El término incluye ayudas técnicas para personas con discapacidades. Los dispositivos de ayuda no eliminan un impedimento, pero pueden disminuir la dificultad que un individuo tiene en la realización de una tarea o actividad en entornos específicos.

[ISO/IEC Guía 71:2001, 3.3]

3.16

Formato alternativo

Presentación diferente que puede hacer que los servicios accesibles mediante el uso de otro movimiento o la capacidad sensorial.

Nota 1: Adaptado de la ISO/IEC Guía 71

3.17

Queja

Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relacionada con sus productos, o el manejo de las quejas del proceso en sí, donde se espera explícita o implícitamente una respuesta o resolución.

3.18

Querellante

Persona, organización o su representante, presentando una queja.

3.19

Retroalimentación

Opiniones, comentarios y expresiones de interés en el servicio o en el proceso de manejo de quejas.

3.20

Salvaguardia

Precaución tomada para prevenir o reducir el impacto de un fallo en algún aspecto de la presentación de servicios.

4 Principales principios del consumidor

4.1 General

Los servicios abarcan una amplia gama de actividades (véase el anexo A). Las características comunes son un servicio prestado por una organización comercial, pública o privada, para la cual se hacen reclamaciones, productos o asistencia son entregados, una organización de cuya calidad de abastecimiento los consumidores dependen, a menudo sin medios individuales o inmediatos para juzgar esto. Deberían tenerse en cuenta los principios fundamentales del consumidor, tal como se describen en los apartados 4.2 a 4.10.

4.2 Información

La información y su comunicación desempeñan un papel crucial en la selección, provisión y uso efectivo de los servicios, ya que, a diferencia de productos como zapatos y alimentos, hay elementos menos tangibles que ayudan al consumidor a medir la calidad, la aptitud para el propósito, la relación calidad-precio, entre otros. La comunicación de información, especialmente antes de la firma del contrato, y la manera de hacerlo (incluida la actitud del personal) es una consideración fundamental. El papel de la comunicación en cada paso del proceso de toma de decisiones se ilustra en la Figura 1.

4.3 Acceso y equidad

El acceso a los servicios es una función de la capacidad de los consumidores para pagar las cosas que necesitan o desean, y de la disponibilidad de estas cosas a todos los consumidores sin importar la ubicación, las consideraciones sociales y económicas y el deterioro físico o mental. Por lo tanto, para ser creíbles, deben reconocerse los intereses de toda la gama de consumidores (de niños a personas de edad, con diferentes orígenes culturales y étnicos y con todas las variaciones en sus capacidades), e incluirse desde el principio en el desarrollo de normas pertinentes. Al mantener el principio de equidad, las normas deben garantizar que los servicios no discriminen injustificadamente contra un grupo particular de consumidores.

4.4 Elección

Promover la elección del consumidor es fundamental para la política de los consumidores. En la normalización, esto significa que una norma no debe favorecer a ningún proveedor en particular ni ser

innecesariamente restrictiva de la forma de prestación del servicio. Varias características de un servicio se equilibrarán con la necesidad de mantener la relación calidad-precio y un mercado competitivo.

4.5 Seguridad y protección

La seguridad (incluida la higiene y la seguridad física) y la protección (incluida la seguridad financiera y la privacidad) que ofrecen los servicios son prioridades fundamentales, con especial hincapié en la protección de las personas vulnerables, ej. Los niños, las personas mayores, las personas con discapacidad o las personas desfavorecidas a causa de la pobreza (marginalidad social) o la incapacidad (quizás debido al idioma) de acceder a la información y la asistencia pertinentes.

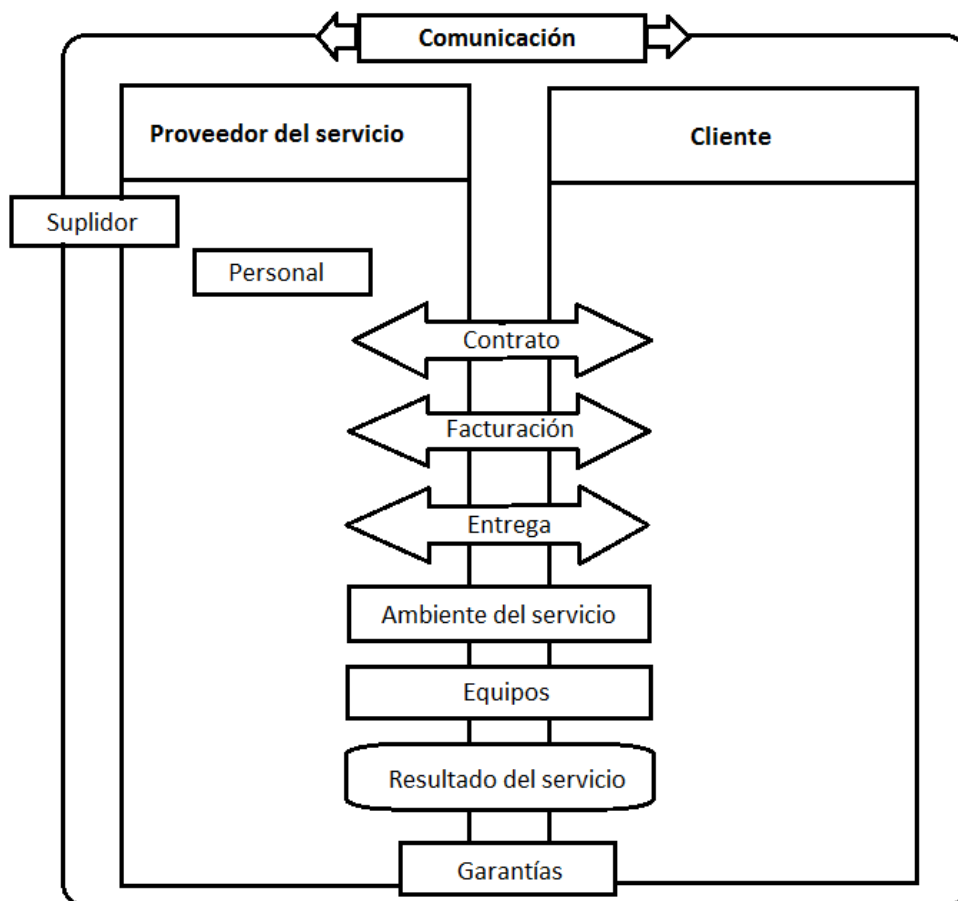


Figura 1- Elementos de servicio y papel de la comunicación en todas las etapas de la prestación del servicio

4.6 Calidad

4.6.1 La calidad es la medida en que las características de un servicio cumplen los requisitos. Por lo tanto, la calidad abarca muchas otras características intangibles que contribuyen al servicio de "bueno". Estos incluyen factores ya considerados en los acápites 4.2 a 4.5, como el acceso a la información útil y precisa, buena manipulación de los consumidores y la prestación oportuna, como también factores dentro de un marco de evaluación de impacto ambiental, y el desarrollo sostenible, tales como el uso sostenible de los recursos y la capacidad de reciclar.

4.6.2 Facilidad de uso es una característica de calidad para la población en general, sino también un factor de acceso para las personas con alguna forma de discapacidad. Calidad y relación calidad-precio, así como la seguridad, son temas centrales para los consumidores.

4.7 Compensación

Los consumidores necesitan sentirse seguros de la prestación del servicio y en el caso de que algo salga mal, existen disposiciones apropiadas para manejar cualquier preocupación o reclamo, independientemente de si el servicio es proporcionado a nivel nacional o de otro país.

4.8 Problemas ambientales

Las consideraciones medioambientales son cada vez más importantes para los consumidores y pueden afectar a sus decisiones de fabricación. Los factores incluyen la promoción del respeto por el medio ambiente natural y humano a través de la reducción de residuos, olores, el ruido y la contaminación visual, y la conservación del patrimonio físico, cultural y humano.

4.9 Representación

Organizaciones de desarrollo de normas deben garantizar que los consumidores están representados en todos los comités técnicos o grupos de trabajo cuando la materia tiene un efecto sobre los consumidores. Si esto no es factible, se deben utilizar otras formas para asegurar que los intereses de los consumidores se tienen en cuenta, por ejemplo, mediante consulta. En este caso, las propias normas deben prever la representación de los consumidores, por ejemplo, a través de consultas en el desarrollo de nuevos servicios.

4.10 El cumplimiento de las leyes y reglamentos

Los proveedores de servicios deben garantizar el cumplimiento y la debida consideración de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, desde las etapas más tempranas de planificación y diseño del servicio de suministro de los servicios y la reparación.

5 Uso de esta norma

5.1 Esta norma ofrece una visión general de cómo se deben identificar los intereses de los consumidores y como deben ser tomados en cuenta en el desarrollo de normas de servicios. Las normas incluyen normas internacionales, regionales y nacionales, así como las normas sectoriales y de organización o empresa. Esta norma indica las zonas en donde los requisitos detallados pueden redactarse para los estándares específicos de cada sector en particular.

5.2 Los documentos que se indican a continuación deben todos formar parte del conjunto de herramientas para el desarrollo de normas.

- a) La declaración de política de la norma ISO/IEC, atención a las necesidades de las personas mayores y las personas con discapacidad en trabajos de normalización [24], y la guía complementaria, guía 71 ISO / IEC, proporcionan a los normalizadores y otros con un enfoque sistemático para abordar los problemas de envejecimiento y discapacidad en la redacción y la revisión de Normas Internacionales. Estos documentos también ayudan a los comités técnicos para evaluar cómo están abordando estas cuestiones en sus programas de trabajo.
- b) Guía 51 ISO / IEC proporciona una guía sobre las consideraciones generales de seguridad. Guía ISO / IEC 50 proporciona más directrices específicas para la seguridad de los niños.
- c) Una guía detallada sobre aspectos específicos de la prestación de servicios, tales como los criterios acordados internacionalmente para la satisfacción del cliente en las normas ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003, constituye una orientación útil sobre atención al cliente global.

NOTA La norma ISO 10001 proporciona directrices sobre los códigos de conducta; ISO 10002 proporciona directrices sobre manejo de quejas; ISO 10003 proporciona directrices sobre la resolución de disputas de los clientes externos.

5.3 El apartado 6 esboza un proceso que las normas de los desarrolladores pueden utilizar para hacer frente a las áreas claves del interés del consumidor, incluyendo las necesidades de las personas mayores y las personas con discapacidad.

5.4 El apartado 7 identifica las preguntas claves de consumo que pueden ser hechas en la selección, la compra o involucrarse con una empresa, e indica el enlace con los diversos "elementos de servicio" que se enumeran en la Tabla 1.

5.5 Los elementos de servicio, identificados a partir de las preguntas claves de consumo, pueden ser considerados en el desarrollo de estándares de la organización o empresa, o las normas específicas del sector. Dentro de cada elemento de servicio, hay una serie de "áreas temáticas". En el apartado 8 se describe las diversas áreas temáticas para cada elemento de servicio. Tomando todas las áreas temáticas en cuenta debe asegurarse que las necesidades de los consumidores se dirigen al desarrollo de una norma. En la prestación de cualquier servicio, puede haber una secuencia de fases en la prestación del servicio, toda la interacción que implica entre el proveedor de servicios y atención al consumidor.

NOTA Véase la figura 2 para un ejemplo relacionado con un evento deportivo; esta figura muestra que pueden haber actividades de soporte asociadas.

5.6 En el apartado 9, las tablas 2 a 6 proporcionan listas de control de las áreas temáticas identificadas en el apartado 8 como una forma rápida de permitir el desarrollo de normas para garantizar que todos los aspectos relevantes están cubiertos.

5.7 El anexo B ilustra cómo los diferentes elementos de servicio pueden asumir una mayor o menor importancia cuando utiliza esta lista de control sistemático para desarrollar normas en muy diferentes sectores de servicios (es decir, proveedores del cuidado del cabello, hoteles y seguros de vida).

NOTA En el anexo B se da ejemplos en lugar de una lista exhaustiva de todos los requisitos necesarios para cada uno de estos servicios.

5.8 La bibliografía proporciona una lista de fuentes que las normas desarrolladas pueden utilizar para investigar más detallados y específicos los materiales de orientación.1).

5.9 En el desarrollo de un nuevo estándar de servicio, la expectativa debe ser identificar los criterios requeridos para garantizar las mejores prácticas, independientemente del tamaño o la ubicación del proveedor de servicios. Sin embargo, cuanto más complejo es el servicio, habrá que considerar más las características opcionales. Para facilitar el uso de las normas, incluso por la organización más pequeña, se recomienda que las cuestiones de importancia primordial para el servicio particular que está siendo estandarizada deban ser identificadas por medio de listas de control, desde el que se debe formular un conjunto de los criterios claves con los que una pequeña organización debe cumplir. Esto puede ser incluido como un anexo (por ejemplo, el Anexo A de ISO 10002: 2004).

5.9.1 La figura 2 ilustra la prestación de servicios por parte de un club de fútbol profesional, donde el espectador es el consumidor 2). Varios servicios pueden ser ofrecidos durante cada fase de la experiencia. Por ejemplo, durante el medio tiempo, la música puede ser reproducida, los espectadores pueden comprar una bebida o un aperitivo, o ir al baño. Las actividades de apoyo incluyen otra disposición por los mismos consumidores, pero no directamente relacionados con el partido, por ejemplo, venta de artículos de un club o la emisión de una revista. Todas estas actividades deben ser planificadas y se hace bien si el servicio resultante es proporcionar la satisfacción del cliente.

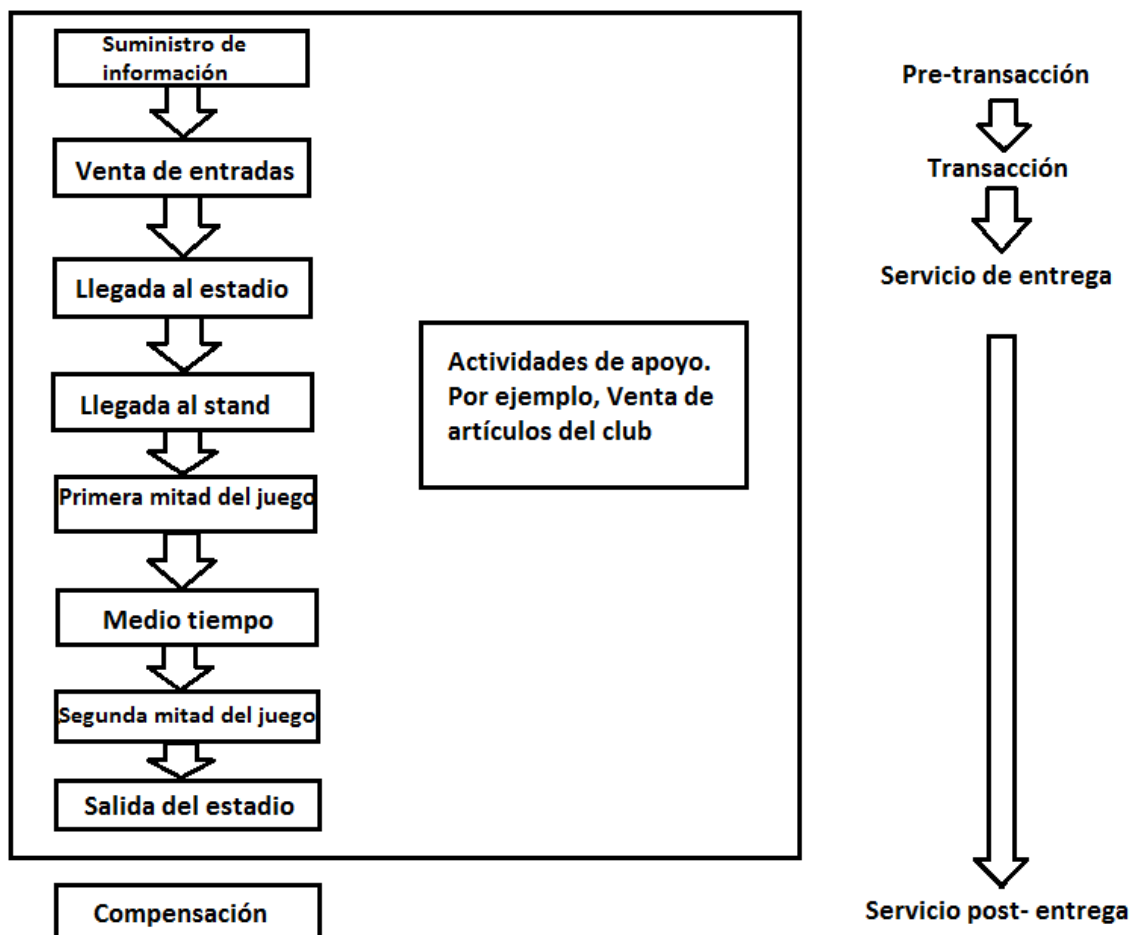
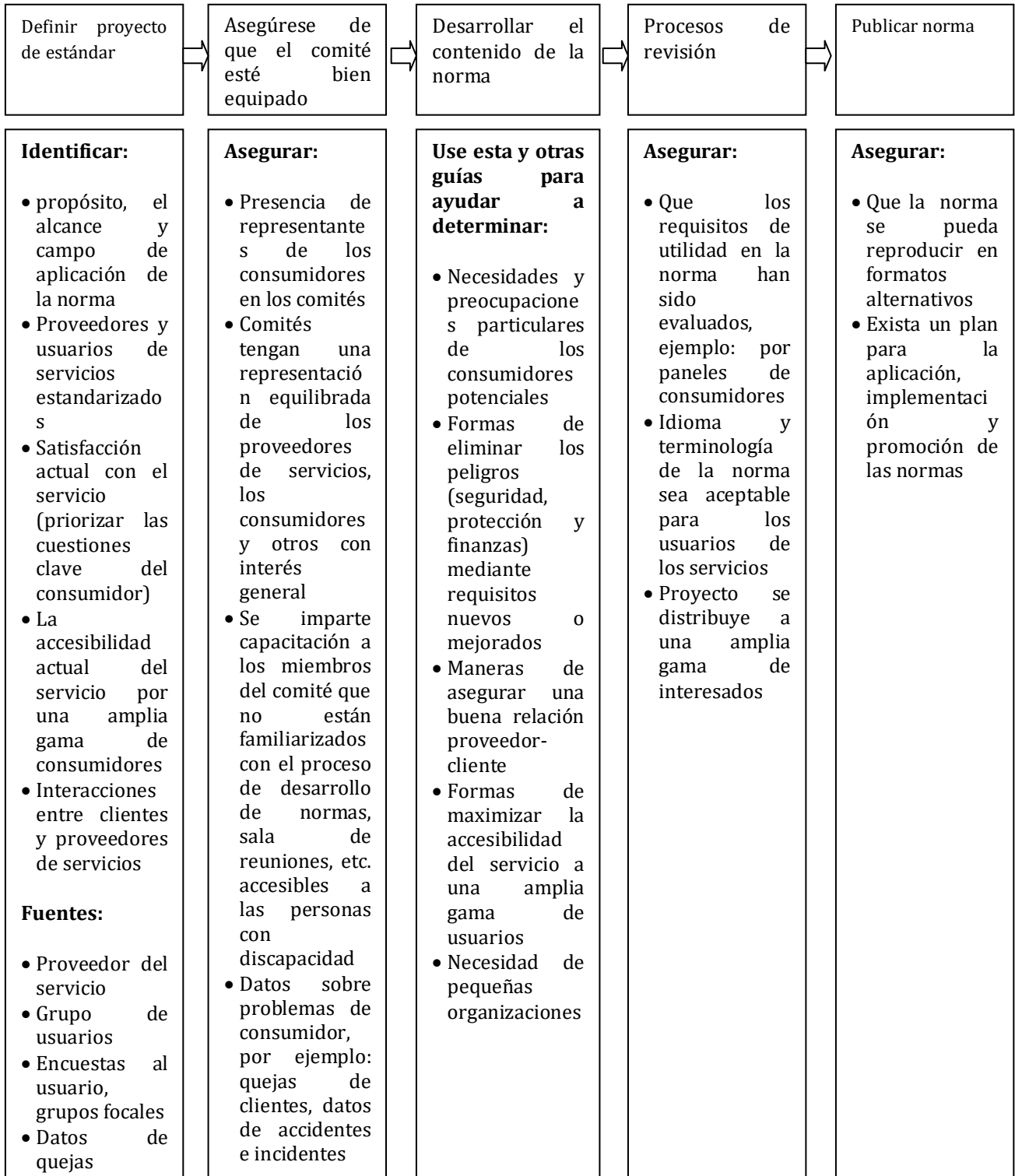


Figura 2 - Ejemplo de fases en la prestación de servicios (fútbol profesional)

6 Teniendo en cuenta los problemas de los consumidores en el desarrollo de normas

Los comités pueden encontrar el proceso 3) descrito en la figura 3 útil para asegurar que se identifican los temas claves de consumo y se dirigió a la hora de desarrollar un nuevo estándar de servicio o en cada revisión de uno ya existente. El proceso se lee de izquierda a derecha, con la guía en el logro de cada objetivo introducida en las columnas debajo.



7 Preguntas clave de los consumidores para abordar

7.1 Al seleccionar, adquirir o participar con una empresa, los consumidores pueden formar una serie de preguntas en cada una de las etapas de la prestación de servicios. El desarrollo de las normas que se ocupan de este tipo de preguntas es probable que aumente la confianza de los consumidores. Quejas de los clientes y los datos de la encuesta también deben ser examinados para asegurar que los requisitos de una norma para un servicio abordan adecuadamente aquellas áreas de insatisfacción que son de particular importancia para los consumidores.

7.2 La tabla 1 ilustra el tipo de preguntas que los consumidores pueden hacer y los asigna a los elementos de servicio que deben ser considerados en el desarrollo de cualquier estándar para un servicio al consumidor. Las preguntas se relacionan con el proveedor de servicios o servicio antes de la compra o contratación, durante la fase de contrato, en el momento de la prestación del servicio y después de las ventas o de compromiso, que puede ser después que la vigencia del contrato haya terminado, o cuando se termina prematuramente. La lista de preguntas no es exhaustiva; más preguntas pueden surgir en relación con determinados sectores de servicios, los cuales se pueden asignar a través de los elementos de servicio de la misma manera.

7.3 El servicio podría ser un solo evento (por ejemplo, asistir a un concierto de música, se aloja en un complejo hotelero o una operación quirúrgica en el hospital) o continua (por ejemplo, la prestación de servicios de teléfono). Puede estar formado por una sola actividad o incluir varias actividades, como se ilustra en la Figura 2. Ejemplos de posibles servicios se dan en el Anexo A.

Tabla .1 — Preguntas claves que los consumidores pueden hacer y el elemento de servicio al que se refieren

Preguntas del consumidor	Elemento de servicio
Preguntas pre-compromiso sobre el proveedor de servicios y el servicio	
<p>1. ¿Confío en el proveedor de servicios?</p> <p>La necesidad de información por adelantado sobre la honestidad, la integridad, la reputación, solvencia, fiabilidad, servicio de buena calidad, etc.</p> <p>La información puede provenir directamente del proveedor de servicios, en particular mediante la asociación de los nombres de marca y / o el uso de códigos relacionados con el servicio al cliente. También puede venir de terceros, como los consumidores y otras organizaciones, que los servicios de tarificación, y los organismos de certificación, hacen evaluaciones de la conformidad.</p>	<p>Proveedor del servicio</p> <p>Comunicación</p> <p>Suplidor</p>
<p>2. ¿Soy elegible para el servicio?</p> <p>Algunos servicios están abiertos a todos. Otros requieren cualificación, por ejemplo, edad o habilidades.</p>	<p>Cliente</p> <p>Comunicación</p>
<p>3. ¿Tengo suficiente información de parte del proveedor sobre el servicio, que me permita hacer la decisión correcta, en términos de precio, calidad-precio, las opciones disponibles, entre otras?</p>	<p>Comunicación</p>
<p>4. ¿Puedo entender la información, utilizarla fácilmente y es eso suficiente, pero no demasiado?</p>	<p>Comunicación</p>
<p>5. ¿Hay algún aspecto sobre el proveedor de servicios o el servicio que pueda afectar mi decisión?</p> <p>Ej.: medio ambiente, salud y seguridad, aspectos sociales / impactos de la organización o el servicio, la responsabilidad social.</p>	<p>Proveedor del servicio</p> <p>Comunicación</p>
<p>6. ¿Es la organización y su personal amable y de utilidad para mí?</p>	<p>Personal</p> <p>Comunicación</p>
<p>Preguntas del consumidor</p>	<p>Elemento de servicio</p>
<p>7. ¿Es fácil contactarse con la organización?</p> <p>Ej. Las horas de apertura de la oficina, página web, número de teléfono gratuito de ayuda, el acceso al correo electrónico, entre otros.</p>	<p>Ambiente del servicio</p> <p>Equipo</p> <p>Comunicación</p>
<p>8. ¿La organización tiene en cuenta mis necesidades y limitaciones específicas?</p> <p>Ej. Personas mayores, personas con discapacidad, jóvenes, diferentes culturas e idiomas.</p>	<p>Ambiente del servicio</p> <p>Equipo</p>
<p>9. ¿Entiendo el contrato (o contrato implícito)?</p>	<p>Contrato</p> <p>Comunicación</p>
<p>10. ¿El contrato me da suficiente información para tomar una decisión fundamentada?</p> <p>Ej. Los derechos y obligaciones del comprador, el vendedor y cualquier tercero claramente enunciado, formato estandarizado, derecho de cancelación.</p>	<p>Contrato</p> <p>Comunicación</p>
<p>11. ¿Puedo ver claramente lo que el servicio me ofrece?</p>	<p>Entrega</p> <p>Comunicación</p>

12. ¿Soy capaz de probar el servicio?	Ambiente del servicio Equipo Comunicación
13. ¿Tengo una selección de diferentes tipos o niveles de servicio y, en caso afirmativo, está hecho de forma clara?	Entrega Ambiente del servicio Equipo Comunicación
14. ¿Existen diferentes maneras en que puedo pagar y está hecho de forma clara? Ej. Pagos a través de Internet, deducciones de la cuenta bancaria.	Facturación Ambiente del servicio Equipo Comunicación
Preguntas sobre la prestación de servicios	
15. ¿Estoy consiguiendo lo que esperaba, cuando lo esperaba, de la manera que lo esperaba, y con la calidad esperada?	Entrega Resultados del servicio Comunicación
16. ¿El servicio que se presta es de forma segura, respetando mi privacidad, teniendo en cuenta las cuestiones ambientales, y sin perjuicio para la salud o el medio ambiente? Si no es así, ¿cómo puedo obtener ayuda? Ej. Líneas de ayuda.	Entrega Resultado del servicio Equipo Ambiente del servicio Garantía Comunicación
17. ¿El servicio que se presta es de una manera cortés, eficiente, amable y con una actitud apropiada?	Personal Comunicación
Preguntas sobre post-venta / servicio post-compromiso	
18. ¿Cómo me puedo quejar y existe alguna forma de elegir como hacerlo?	Garantía Comunicación
19. ¿Es mi queja manejada con un tratamiento rápido, amable y bien informado, si el servicio se proporciona a nivel nacional o en otro país?	Personal Comunicación
20. ¿Puedo conseguir a alguien independiente para examinar mi queja si la organización no aclara las cosas?	Personal Garantía Comunicación
21. ¿Están los servicios de emergencia disponibles en caso de necesitarlos?	Garantía

8 Examen detallado de los elementos de servicio y de temas relacionados a las áreas

8.1 General

Los elementos de servicio mencionados en el apartado 7 se refieren a las partes involucradas en la prestación de servicios (proveedor, distribuidor, personal y atención al cliente), las etapas de la prestación (contrato, facturación y entrega) y aspectos relacionados, que pueden ser de igual importancia (entorno de servicio, equipos, el resultado y garantía). La comunicación de la información es un aspecto clave de la prestación de servicios desde la perspectiva del consumidor, en todas las etapas de la prestación de servicios. La comunicación es también de gran importancia dentro de la organización que proporciona un servicio y entre el proveedor de servicios y sus proveedores. La Figura 1 ilustra la importancia de la comunicación en todas las etapas de compromiso del servicio y

entrega. Dentro de cada elemento de servicio, hay una serie de áreas temáticas a considerar, los cuales se detallan en los acápites 8.2 a 8.14. La importancia de las distintas áreas temáticas dependerá del sector para el cual se está desarrollando la norma. En el apartado 9 se presenta la información de los acápites 8.2 a 8.14 en forma de listas de control, con indicaciones para facilitar su uso por los normalizadores.

8.2 Proveedor de servicio

8.2.1 General

El proveedor de servicios puede proporcionar una o más de una gama de servicios. Estos pueden incluir:

- a) Asesoramiento de expertos o de apoyo (por ejemplo, asesoramiento jurídico o servicios financieros),
- b) La venta de productos intangibles (por ejemplo, seguros),
- c) La formación o la educación (por ejemplo, escuelas de idiomas o instrucción en deportes u otras actividades físicas),
- d) Alojamiento y entretenimiento (por ejemplo, hotel, restaurante o teatro),
- e) Actividades guiadas y organizadas (en particular relacionado con el turismo),
- f) Alquiler de equipo (por ejemplo, herramientas, locales, tales como agencias de alquiler, o productos intangibles, como servicios de proveedores de internet), y
- g) Atención o tratamiento (por ejemplo, peluqueros o terapeutas alternativos).

8.2.2 Gestión de la calidad

La calidad comprende muchos factores que contribuyen a garantizar la prestación de servicios consistentemente bueno. Los estándares de servicio a sectores específicos podrían requerir la adhesión a, por ejemplo, ISO 9001 (que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales) y / o identificar los requisitos de calidad claves para ese sector.

8.2.3 Gestión ambiental

Los servicios pueden tener impactos ambientales de muchas maneras, directas e indirectas, por ejemplo, en la destrucción de los bosques para proporcionar servicios para los turistas en las áreas no desarrolladas previamente, a través de un incremento del uso de energía relacionado con el transporte de personas o productos y como en la eliminación de materiales de desechos. Guía ISO 64 tiene alguna relevancia para la prestación de servicios, muchos de los cuales incluyen la provisión de bienes. Normas sectoriales podrían exigir la adhesión a la norma ISO 14001 o en su lugar identificar los requisitos ambientales claves para ese sector.

NOTA Existe un número de normas internacionales para la gestión ambiental, incluso para los estándares de declaraciones ambientales y análisis de ciclo de vida. Una lista no exhaustiva aparece en la bibliografía.

8.2.4 Salud ocupacional y gestión de la seguridad

La mayoría de los países tienen requisitos y acuerdos que regulan algunos aspectos de la salud ocupacional y gestión de la seguridad nacional; las aplicables dependerá del servicio para el que se está desarrollando un estándar. A menudo habrá diferencias entre la legislación vigente en el país en el que se contrata un servicio y en aquel en el que se realiza la actividad (por ejemplo, en la compra de las

vacaciones). Esto puede tener un impacto directo en el consumidor (por ejemplo, la longitud de desplazamiento permitida para un conductor de autobús puede tener consecuencias potenciales de seguridad) o ser motivo de preocupación (por ejemplo, una compra "ética" de los servicios).

8.2.5 Solvencia y otros aspectos financieros

Solvencia del proveedor es una preocupación para el comprador de cualquier servicio, pero solo cuando existe una dependencia de una inversión a largo plazo, por ejemplo, una pensión personal privada. Muchos países tienen requisitos y acuerdos que regulan algunos aspectos de las operaciones financieras que deben tenerse en cuenta en los requisitos de ajuste en las normas, en particular en los servicios financieros son una parte cada vez mayor del mercado mundial de nacionales. Seguro de responsabilidad es uno de los aspectos que se pueden considerar.

8.2.6 Integridad

La integridad del proveedor puede regirse por los códigos profesionales y organizacionales relacionados especialmente a ese sector. Pueden incluir cuestiones como la publicidad responsable, métodos de venta o cumplimiento de los requisitos y acuerdos nacionales. Además, se requiere de los proveedores de servicios para cumplir con todas las leyes y reglamentos que se aplican a su organización.

NOTA 1 La referencia puede hacerse de otras normas, códigos específicos del sector o de organización, como responsable publicación.

NOTA 2 Ver también ISO 10001.

8.2.7 Capacidad

El tamaño o recursos de una organización pueden tener un impacto sobre las garantías disponibles para los clientes. Por consiguiente, pueden necesitar requisitos mínimos para ser considerado, ya sea a nivel de organización o a través de acuerdos con otros proveedores de servicios, por ejemplo, una red de pequeños establecimientos de cama y desayuno operando para asegurar que los clientes puedan ser transferidos si las circunstancias lo requieren.

8.2.8 Responsabilidad social

La responsabilidad social es un área amplia, en sí abierto a la interpretación, por lo que pueden existir acuerdos internacionales, requisitos y acuerdos nacionales y requisitos de organización o sector, por ejemplo, relacionado con el cuidado de los trabajadores o el medio ambiente o el trabajo infantil.

8.2.9 Recursos humanos

El número, la habilidad y la competencia del personal pueden tener un impacto en la seguridad, la protección o garantías. En consecuencia, las normas pueden necesitar especificar las disposiciones relativas al personal requeridas del proveedor de servicios, por ejemplo, el número mínimo de personal (incluidos los casos en que esto se determina por el tipo de servicio prestado), su competencia y el número mínimo de los administradores por número de empleados.

8.3 Proveedores

Organizaciones que suministran al proveedor de servicios pueden a su vez tener un impacto positivo o negativo en la calidad del servicio ofrecido en última instancia al cliente. Puede haber una necesidad de especificar los requisitos mínimos para el proveedor de la misma manera que para el proveedor de servicio directo, por ejemplo, cumplimiento a los estándares de calidad. Pueden tenerse en cuenta los acuerdos internacionales, requisitos y acuerdos nacionales, los códigos específicos de cada sector y las normas sectoriales pertinentes (por ejemplo, un tour operador utiliza las compañías aéreas que

cumplan con las normas nacionales de seguridad de aviones, y una empresa de diseño de la cocina instala equipos que cumplan la seguridad de los productos y estándares de desempeño).

8.4 Personal

8.4.1 General

Normas sectoriales tienen que tratar principalmente con el personal, ya sean empleados o voluntarios, en contacto directo con los clientes.

8.4.2 Conocimiento

Normas podrían especificar los requisitos mínimos en las zonas necesarias, por ejemplo, una necesidad de personal en contacto directo con los clientes para tener fluidez en el idioma del usuario de destino, o para comprender y ser capaz de explicar procedimiento de denuncia de la organización.

8.4.3 Habilidades y competencias

Las habilidades requeridas incluyen las cualificaciones y experiencia mínimas necesarias para llevar a cabo la tarea de servicio primario bajo la responsabilidad del personal, así como las competencias auxiliares, tales como habilidades de comunicación (sobre todo cuando se está entregando el cuidado personal), la flexibilidad para hacer frente a diferentes tipos de capacidad y la comprensión entre los clientes, o condición física y, cuando sea apropiado.

8.4.4 Actitud

El profesionalismo es un requisito del personal en todas las fases de la entrega, incluyendo la responsabilidad por las acciones y decisiones, la cortesía y la atención a las necesidades del cliente y la adhesión a códigos éticos de sectores específicos o de organización, como la confidencialidad del cliente. La mala actitud es una fuente importante de quejas y por lo tanto se pone de relieve por separado.

8.5 Cliente

El cliente puede ser alguien que está considerando la posibilidad de participar con una empresa, la persona que compra el servicio o el usuario del servicio. Puede haber criterios que el cliente necesita para cumplir con lo permitido para contratar o recibir el servicio para garantizar la protección o la seguridad del usuario del servicio (ya sea la persona en cuestión o el grupo de quienes se dedican). Estos pueden incluir requisitos mínimos de edad, conocimientos o habilidades, actitud (por ejemplo, el respeto del cliente para las instalaciones, el personal y otros clientes) o aptitud (por ejemplo, una persona con una enfermedad del corazón que desea montar una montaña rusa). Es posible que tenga que ser disposición específica para aquellos que, por la edad, la salud o la capacidad mental, son usuarios vulnerables. Donde las limitaciones son necesarias (por ejemplo, por motivos razonables de seguridad), esto debe quedar claro.

8.6 Contrato

8.6.1 Claridad y transparencia

No todos los contratos están escritos: donde se confía en un contrato oral, es aún más importante que otras comunicaciones, incluyendo la literatura previa a la compra, son claras (véase 8.12). Los contratos escritos deben utilizar un lenguaje sencillo, de fácil seguimiento e incluir una explicación de los términos clave. Una norma específica del sector podría especificar qué términos requieren de una explicación. Impresión básica debe ser de un tamaño adecuado y formatos alternativos (por ejemplo, tamaño de letra grande adicional, otros idiomas) deben estar disponibles cuando sea necesario. Normas sectoriales podrían proporcionar detalles sobre los formatos apropiados para satisfacer el servicio que se presta.

8.6.2 Objetividad e imparcialidad

Se puede hacer referencia a los requisitos y acuerdos nacionales e internacionales con respecto a los términos del contrato justo, derechos de cancelación, cálculo de los costos completos, protección de datos, etc. En el caso de que el servicio sea uno en el que se haya emitido un nuevo contrato, cada vez que el consumidor pueda percibir el estado de la carga, se debe exigir la contratación en caso de que sea necesario y cuál es el contenido del servicio. Se debe considerar que si algún derecho a continuar el servicio se debe al consumo de ese sector y si es necesario especificaciones detalladas.

8.6.3 Formato

La disposición del contrato tiene un impacto en lo fácil que es seguir. La ubicación de la información clave y la manera en que se presenta debe tener en cuenta los acuerdos internacionales, nacionales o específicos del sector.

8.7 Facturación

8.7.1 Información relacionada al pago

Las facturas o declaraciones deben ser claras en aspectos tales como si los cargos por servicios, impuestos, gastos de envío, entre otros, están incluidos. Cuando sea apropiado (por ejemplo, en el contexto del servicio de teléfono, electricidad o gas), la información de precios unidad también se debe dar.

8.7.2 Forma de pago

Forma de pago pueden incluir dinero en efectivo, Cheques, tarjetas de débito o tarjeta de crédito y transferencia electrónica de fondos. La forma de pago debe incluir aquellos apropiados para el servicio que se presta, con indicaciones claras de donde no se dispone de un método de pago esperado y los recargos relacionados con los métodos particulares de pago. Los consumidores pueden preferir tener una selección de forma de pago.

8.7.3 Condiciones

La información debe ser clara en el período de tiempo de pago parcial o total por el servicio, el suministro de explotación independiente de grandes sumas de dinero (por ejemplo, un depósito de adquisición de vivienda) e información sobre si los impuestos / propinas se van a agregar. Debe estar prevista para la clasificación en el terreno de las quejas, y una clara referencia al procedimiento de denuncia de la organización y la provisión hecha para la resolución de conflictos de forma externa.

NOTA Ver también ISO 10002 e ISO 10003.

8.8 Entrega

8.8.1 Especificación de las actividades

Las normas sectoriales deben describir las diversas actividades que pueden ser consideradas como parte del servicio y cualquiera que requiera artículos.

8.8.2 Integridad

Las normas sectoriales deben describir los acuerdos de suministro que se esperan. Se puede hacer referencia al cumplimiento de los regímenes de calificación de sectores específicos, como los planes de clasificación de un hotel.

8.8.3 Privacidad

Cumplimiento de los requisitos nacionales de privacidad y protección de datos deben ser incluidos.

8.8.4 Protección

Una variedad de otras normas o requisitos legales o reglamentarias aplicables pueden ser relevantes para el tema de la protección, por ejemplo, en relación con el entorno de servicio, el equipo utilizado o los productos suministrados como parte del servicio particular que está siendo entregado.

8.8.5 Salud e higiene

Una variedad de otras normas o requisitos legales o reglamentarias aplicables pueden ser relevantes a los temas de salud e higiene, por ejemplo, en relación con el entorno de los servicios o los bienes suministrados como parte del servicio particular que está siendo entregado.

8.8.6 Aspectos ambientales

La conservación del patrimonio ambiental, cultural y humano debe considerarse, lo que puede incluir un tratamiento de residuos (reducción, recuperación o reciclaje), la reducción de los olores y el ruido y la contaminación visual. Es posible que haya referencia al aumento de la conciencia de respeto por el medio ambiente de clientes y el personal.

8.8.7 Código de conducta

La norma ISO 10001 puede proporcionar referencia en los códigos de conducta. También se debe tener en cuenta la misión, los valores de la organización y compromiso con la calidad y los códigos específicos de cada sector.

8.8.8 Seguridad

Seguridad abarca la persona (por ejemplo, adulto / niño y líder / grupo de medidas de supervisión), accesorios (por ejemplo, instalaciones para el almacenamiento seguro de los objetos de valor), inversiones, información financiera y la identidad del cliente (por ejemplo, restricciones de acceso a los datos personales, códigos de Internet, entre otros.). La importancia relativa de cada uno de éstos puede variar dependiendo del servicio entregado.

8.9 Resultados de los servicios

8.9.1 Satisfacción

Debe haber referencia a los métodos utilizados para establecer la satisfacción del cliente, incluido el análisis periódico de los datos de las reclamaciones y encuestas a los clientes.

8.9.2 Mejora continua

Los proveedores de servicios deben prever algún tipo de mejora continua. Las normas de gestión de la calidad (por ejemplo, ISO 9004) prevén una mejora continua. Las formas de lograr esto incluyen el análisis de quejas, reclamaciones, incidentes o accidentes de datos, según proceda, y otra información a través de encuestas de satisfacción de los clientes que se llevan a cabo a intervalos regulares, junto con la investigación en curso de las necesidades y requerimientos del cliente con el fin de mejorar continuamente la provisión del servicio.

8.10 Entorno del servicio

8.10.1 General

El entorno para la prestación de servicios puede ser una ubicación (por ejemplo, una sala de ventas, una sala de trabajo, el campo o la propia casa del cliente), o puede ser parte de una red de ubicaciones (por ejemplo, una red ferroviaria, una terminal de línea aérea o un vehículo de pasajeros).

8.10.2 Requisitos de salud y seguridad

El cumplimiento de los acuerdos internacionales, normas, requisitos y acuerdos nacionales (por ejemplo, acceso de la luz del día en las oficinas, temperatura, calidad del aire, de provisión de retretes) debe indicarse claramente. Algunos de los requisitos específicos pueden ser necesarios para determinados sectores de servicios.

8.10.3 Accesibilidad

El cumplimiento de los requisitos pertinentes legales y reglamentarios y de los acuerdos (por ejemplo, los Americanos con Discapacidades, o el mandato europeo M283) y con las normas (por ejemplo, la Guía ISO / IEC 71) debe ser especificado. Requisitos particulares pueden ser necesarios para los sectores de servicios específicos.

8.11 Equipos

8.11.1 Los requisitos de calidad y seguridad

- Los artículos y las instalaciones utilizadas en la prestación de servicios deben ser seguros y adecuados a los objetivos y, en su caso, cumplir las normas aplicables y los requisitos técnicos nacionales (por ejemplo, los trenes en los servicios de transporte público, taladros usados en la instalación de cocinas). Los requisitos pueden incluir, por ejemplo, requisitos de manejo manual, guardias de seguridad, entre otros.
- Bienes suministrados como parte de un servicio también deben cumplir con las normas y requisitos legales y reglamentarios aplicables y los acuerdos, por ejemplo, normas de higiene alimentaria.

8.11.2 Accesibilidad

El tamaño y forma de los muebles, instalaciones y accesorios deben ser adecuados para los usuarios de destino, incluyendo los que tienen necesidades especiales, por ejemplo, debido a la movilidad, el deterioro o la edad visual o auditiva (niños o personas mayores).

8.11.3 Otros requisitos relevantes

Los requisitos pueden necesitar ser especificado para las zonas en las que es necesaria la gestión de riesgos. También puede ser necesaria una especificación de mantenimiento, por ejemplo, si el servicio prestado incluye equipos que deben ser objeto de inspección, tales como juegos infantiles.

8.12 Garantía

8.12.1 La interrupción o alteración del servicio

8.12.1.1 Medidas de emergencia

- En el caso de una interrupción en el servicio o de emergencia que afecte el servicio o la seguridad de los usuarios, los usuarios esperan la información oportuna sobre la naturaleza del incidente, los riesgos involucrados, los detalles del contacto, instrucciones claras y el tiempo

antes de que se reanude el servicio normal y soluciones temporales disponibles. Una política, procedimientos, equipamiento adecuado y el acceso a los servicios de emergencia para varios escenarios pertinentes deben ser especificados.

- Una norma específica del sector puede identificar escenarios apropiados y pueden existir requisitos legales o reglamentarios aplicables a las circunstancias particulares.

8.12.1.2 La reestructuración de la empresa / fusión / reubicación

En el caso de una adquisición, fusión, reubicación o evento equivalente que puede tener un impacto en el consumidor (por ejemplo, en relación con el acceso a los servicios o de los posibles cambios en términos de condiciones), deben establecerse medidas apropiadas para asesorar a los consumidores y aportar una cierta continuidad razonable de servicio y el tiempo apropiado de retrasos antes de que nuevas condiciones entren en vigor.

8.12.2 Disposición de responsabilidad

La organización debe tener un seguro apropiado de un nivel adecuado, dependiendo de los recursos de la organización. Las normas sectoriales deben identificar las áreas en particular para las que sería necesario seguros y niveles mínimos.

8.12.3 Garantía

Debe haber garantías de rendimiento razonable prestado al cliente, que será dependiente del servicio que se presta (por ejemplo, el tiempo dentro del cual debe llegar un tren, o la hora hasta la que debe quedarse en una habitación de hotel). Las normas sectoriales deben identificar qué aspectos deben ser cubiertos y si los requisitos mínimos son necesarios.

8.12.4 Compensación

Debe preverse donde hay una falta de entrega del servicio acordado (por ejemplo, la compensación automática de una compañía de electricidad en el caso de una fuente de alimentación interrumpida, o de un operador de línea aérea si un avión se retrasa más de un período de tiempo determinado). Tales compromisos se pueden hacer en un código de conducta (ver 8.13.7). También debe haber clara referencia al procedimiento de denuncia de la organización y la provisión hecha para la resolución de conflictos de forma externa. Se debe hacer referencia a la norma ISO 10002.

NOTA Véase también la norma ISO 10001 e ISO 10003.

8.13 Comunicación entre el proveedor del servicio y el consumidor

8.13.1 General

La comunicación entre el cliente y el proveedor de servicio se produce antes, durante y después de proporcionar el servicio. La información contenida en la publicidad y otra literatura pre-compromiso puede ser de gran importancia, junto con los detalles relativos a aceptar el contrato, el suministro y el pago de la factura y cualquier seguimiento en relación con las garantías, mantenimiento y quejas.

8.13.2 Método

Las normas sectoriales deben establecer la tecnología de la información y la comunicación que se puede usar (por ejemplo, cara a cara, Internet, teléfono, fax, correo postal, e-mail) y todos los requisitos específicos. Los formatos alternativos y la oportunidad para el contacto de persona a persona deben estar siempre disponibles.

8.13.3 Contenido

- Una descripción detallada del servicio a entregar deberá ser proporcionada, junto con cualquier requisito especial, sobre todo con respecto a los niños. El precio, incluidos los impuestos o tasas de servicio, forma de pago y factura es preciso describirlo. Garantías disponibles y las formas de reparación, incluyendo las reclamaciones y quejas de manipulación de la política, la política de cancelación de la actividad (período de cancelación permitida por ejemplo) deben ser claras. También debería ser un requisito para los datos de contacto claros para el proveedor de servicios e información sobre la disponibilidad y el acceso a referencias de terceros.
- La norma debe considerar el diseño de formularios, la terminología y las reglas de sintaxis para los mensajes electrónicos. El lenguaje debe ser claro, transparente y veraz, teniendo en cuenta las posibles necesidades especiales de los clientes. También se pueden tener en cuenta en sectores específicos, los requerimientos nacionales o internacionales, acuerdos y normas.

NOTA la Guía ISO / IEC 14 proporciona orientación sobre el suministro de información.

8.13.4 Frecuencia de la interacción

Las fallas en la comunicación pueden dar lugar a problemas para los clientes, usuarios o consumidores y quejas para el proveedor de servicios. Las normas sectoriales deben indicar las etapas claves en el que la comunicación sea apropiada o necesaria, en relación con las fases de la prestación de servicios, junto con los criterios mínimos de frecuencia / intervalo. Se debe considerar la velocidad adecuada de respuesta, especialmente donde las comunicaciones "en tiempo real" son posibles (por ejemplo, llamadas telefónicas o el uso de Internet).

8.13.5 Accesibilidad

La incapacidad para hacer contacto con una organización es una fuente potencial de frustración para los clientes. La información clara se debe dar en la disponibilidad de la organización y del personal apropiado para todos los usuarios (incluyendo la ubicación, las horas disponibles, el tiempo promedio de espera, el coste por llamadas, medios, formatos alternativos, entre otros.) y estos deben ser apropiados para el servicio que se presta.

8.13.6 Políticas de actitud

Las organizaciones deben tener una política y procedimientos en relación con el servicio al cliente, incluyendo los requisitos para la cortesía y la atención (véase también 8.4).

8.13.7 Código de conducta

Se deberá proporcionar información sobre si el código de conducta de la organización está disponible al público y, si es así, cómo acceder a ella. Puede ser posible identificar compromisos particulares que se deben hacer en las normas específicas del sector.

8.13.8 Mediciones de la satisfacción del cliente

Los métodos para obtener información adecuada a los servicios que se entreguen deben estar señalados. Estos deben tomar medidas destinadas a la obtención de respuestas de un amplio sector de usuarios, incluidos los que tienen necesidades especiales.

NOTA El trabajo está siendo considerada en la orientación sobre los métodos de medición y seguimiento de la satisfacción del cliente, como parte de la serie de normas elaboradas por el ISO / TC 176.

8.14 Comunicación dentro de la organización de servicio

8.14.1 General

Debe existir una buena comunicación dentro de la organización proveedora de servicios y entre esta organización y los proveedores.

8.14.2 Método

Las normas sectoriales deben establecer la tecnología de la información y la comunicación que se puede usar (por ejemplo, cara a cara, teléfono, fax, correo postal, e-mail) y todos los requisitos específicos. Los formatos alternativos deben estar siempre disponibles.

8.14.3 Frecuencia de la interacción

Las fallas en la comunicación pueden dar lugar a problemas para los clientes y las quejas del proveedor de servicios. Las normas sectoriales deben indicar las etapas clave en el que la comunicación dentro de una organización o entre la organización y sus proveedores sea apropiado y necesario, en relación con las fases de la prestación de servicios, junto con los criterios mínimos de frecuencia / intervalo.

8.14.4 La información compartida

Las políticas y procedimientos deberían cubrir la cantidad y calidad de la información que debe compartirse entre el proveedor de servicios y sus suplidores o dentro de los diferentes departamentos de la organización de servicios, en particular en relación con la confidencialidad del cliente. Esto debe incluir controles sobre el uso de los datos personales, sobre todo para la publicidad, la venta a otras organizaciones, etc.

9 Lista de verificación

Las tablas 2 a 6 identifican las áreas temáticas para cada elemento de servicio, tal como se describe en el apartado 8. La numeración de la segunda columna de los cuadros corresponde a los acápites en el apartado 8, que proporcionan más detalles sobre las áreas temáticas individuales. La tercera columna de cada tabla proporciona indicaciones para la información que puede ser incorporada o solicitada en el desarrollo de la norma, en lugar de una descripción detallada de todas las posibles informaciones pertinentes. Ilustración de la relevancia de la lista de comprobación para tres diferentes clases de servicio (cuidado del cabello, hoteles y seguros) se da en el Anexo B.

Tabla 2 — Lista de verificación de temas a tener en cuenta en relación con el proveedor de servicios

Elemento de servicio	Áreas temáticas	Indicaciones que deben ser tomadas en la elaboración de un norma
Proveedor del servicio proporcionar uno o más de lo siguiente: – el asesoramiento de expertos / apoyo (Por ejemplo, legal / financiera) -productos intangibles (Por ejemplo, seguros)	8.2.2 Gestión de la calidad	otras normas, por ejemplo, ISO 9001 e ISO 9004; requisitos específicos del sector
	8.2.3 Gestión ambiental	otras normas, por ejemplo ISO 14001
	8.2.4 Salud ocupacional y administración de Seguridad	acuerdos internacionales; normas; y requisitos y acuerdos nacionales
	8.2.5 Solvencia y otros aspectos financieros	La estabilidad financiera, incluidos los acuerdos internacionales de seguros de riesgos; normas;

– la formación y la educación (Por ejemplo la instrucción de deportes) –alojamiento / entretenimiento (Por ejemplo de hotel, teatro) -actividades organizadas y guiadas (por ejemplo, el turismo) –equipo / locales en renta (Por ejemplo, agencias de alquiler, herramientas de coches, proveedor de servicio de internet) –cuidado o tratamiento (por ejemplo, peluquerías, terapias alternativas)	8.2.6 Integridad	requisitos y acuerdos nacionales. Por ejemplo: publicidad responsable códigos profesionales y de organización; el acceso a las referencias de terceros
	8.2.7 Capacidad	Tamaño / recursos pueden tener un impacto sobre las garantías disponibles.
	8.2.8 Responsabilidad social	acuerdos internacionales, normas; requisitos y acuerdos nacionales (por ejemplo, el trabajo infantil); los requisitos de organización o de sectores específicos
	8.2.9 Recursos humanos	Por ejemplo: un número mínimo de personal y sus habilidades y competencias pueden tener un impacto en la seguridad, la protección y las garantías.

Tabla 3 — Lista de verificación de temas relacionados con el proveedor de servicios, el personal y los clientes

Elemento de servicio	Áreas temáticas	Indicaciones que deben ser tomadas en la elaboración de una norma
Suplidor podría proveer: – bienes suministrados como parte del servicio –el personal involucrado en llevar a cabo el servicio	8.3	Acuerdos internacionales; normas; requisitos y acuerdos nacionales; códigos específicos del sector o de organización, por ejemplo, tour operador utiliza las compañías aéreas que cumplan con las normas nacionales de seguridad de la aeronave; la empresa de diseño de cocinas instala con equipos que cumplen con las normas de seguridad del producto y de rendimiento.
Personal principalmente los que tienen contacto directo con los clientes	8.4.2 Conocimiento	En las zonas requeridas, por ejemplo, idioma del cliente, procedimiento de quejas de la organización.
	8.4.3 Habilidades y competencias	Calificaciones mínimas y la experiencia necesaria; aptitud física, cuando sea apropiado.
	8.4.4 Actitud	Profesionalismo en todas las fases de la entrega, incluyendo la responsabilidad por las acciones y decisiones, la cortesía y la atención, la confidencialidad.
	8.4.5 Entrenamiento	las políticas y procedimientos de la organización o empresa, incluyendo, la supervisión del rendimiento por ejemplo, actitudes, seguridad, conocimiento del

		proceso de quejas, conocimiento de las necesidades especiales
Cliente cliente potencial o actual	8.5	<p>criterios que deben cumplirse para que se les permita contratar o recibir el servicio, por ejemplo, la edad, conocimientos o habilidades, actitud (respecto a las instalaciones, el personal y otros clientes), condición física (por ejemplo, alergias) pueden estar relacionados con la seguridad o la protección del usuario del servicio</p> <p>(Individual y grupal); considerar los usuarios vulnerables (edad, capacidad mental)</p>

Tabla 4 — Lista de verificación de temas a tener en cuenta en relación con el contrato, facturación y servicio de entrega

Elemento de servicio	Áreas temáticas	Indicaciones que deben ser tomadas en la elaboración de una norma
Contrato	8.6.1 Claridad y transparencia	Legibilidad, formatos alternativos
	8.6.2 Objetividad y justicia	Condiciones contractuales justas; procedimiento de cancelación; cálculo de los costos detallado.
	8.6.3 Formato	Diseño; ubicación de la información clave y la forma en la que se presenta tomando en cuenta los requisitos y acuerdos nacionales.
Facturación	8.7.1 Información relacionada al pago	si los cargos por servicios, impuestos, entre otros están incluidos
	8.7.2 Forma de pago	medios de pago, penas, problemas de seguridad
	8.7.3 Condiciones	período de tiempo de pago parcial o total; disposición de bienes independientes de grandes sumas de dinero (por ejemplo, depósito de adquisición de vivienda); información sobre si los impuestos / propinas son añadidas
Entrega Requerimiento de las actividades	8.8.1 Especificación de las actividades	Ej.: Descripción de las actividades a realizar, los artículos requeridos, nivel de detalle
	8.8.2 Integridad	Acuerdos de entrega
	8.8.3 Privacidad	los requisitos de protección de datos; acuerdos internacionales; normas; requisitos y acuerdos nacionales; códigos específicos del sector o de organización
	8.8.4 Protección	Otras normas
	8.8.5 Salud e higiene	Otras normas

	8.8.6 Aspectos ambientales	conservación del patrimonio ambiental, cultural y humano; manipulación de los residuos (reducción, recuperación o reciclaje); reducción de los olores, contaminación visual y el ruido; el aumento en la concienciación de los clientes y el personal por el respeto al medio ambiente
	8.8.7 Código de conducta	otras normas, por ejemplo, la norma ISO 10001; misión organizacional; valores; compromiso con la calidad
	8.8.8 Seguridad	De personas (ej.: arreglos de supervisión entre adultos y niños/grupo dirigente); de pertenencias (instalaciones para el almacenamiento seguro de objetos de valor); de información financiera e identidad del cliente (restricciones de acceso a datos personales, códigos de internet).

Tabla 5 — Lista de verificación de temas a tener en cuenta en relación con los resultados del servicio y otros aspectos

Elemento de servicio	Áreas temáticas	Indicaciones que deben ser tomadas en la elaboración de una norma
Resultados de los servicios	8.9.1 Satisfacción	Análisis de las reclamaciones de datos, encuestas a clientes
	8.9.2 Mejora continua	otras normas, por ejemplo, ISO 9004; el análisis de las quejas, reclamaciones e incidente (o accidente) de datos, según proceda; encuesta de satisfacción del cliente
Entorno de servicio Ej.: sala de trabajo, el hogar, la red ferroviaria	8.10.2 Requisitos de salud y seguridad	acuerdos internacionales; normas; requisitos y acuerdos nacionales, por ejemplo, requisitos para el acceso a la luz del día en las oficinas, la temperatura, la calidad del aire, la provisión de los tocadores
	8.10.3 Accesibilidad	cumplimiento de los requisitos nacionales, acuerdos y normas, por ejemplo, la legislación nacional de discapacidad debe tener en cuenta las necesidades de las personas con diversos tipos de discapacidad, incluidas discapacidades visuales, auditivas, por ejemplo, la movilidad y el aprendizaje de marcas táctiles, bucles de audífonos, la evitación de escaleras, señalización clara y sencilla

Equipos Apoyo en la prestación del servicio	8.11.1 Requisitos de calidad y seguridad	Los artículos y las instalaciones utilizadas en la prestación de servicios deben cumplir con las normas y requisitos técnicos nacionales (por ejemplo, los trenes en los servicios de transporte público, taladros usados en la instalación de cocinas), por ejemplo, requisitos para la manipulación de los equipos, seguridad de los bienes suministrado como parte del servicio, conforme a las normas pertinentes, los requisitos y los acuerdos nacionales, la seguridad alimentaria y las normas de higiene.
	8.11.2 Accesibilidad	tamaño y forma de los muebles, instalaciones y accesorios adecuados para los usuarios de destino, incluidas las necesidades especiales
	8.11.3 Otros requerimientos relevantes	especificación de mantenimiento; gestión de riesgos
Garantía	8.12.1 La interrupción o alteración del servicio	políticas, procedimientos, equipamiento para varios escenarios de emergencia, incluyendo la gestión de riesgos; el acceso a los servicios de emergencia con medidas adecuadas para asesorar a los consumidores, proporcionar continuidad de servicio, entre otros, en el caso de una adquisición, fusión, reubicación o equivalente
	8.12.2 Disposición sobre responsabilidad	seguro apropiado de un nivel adecuado
	8.12.3 Garantías	un rendimiento razonable, por ejemplo, tiempo en el que el tren debe llegar, hora hasta la que debe mantener la habitación de hotel
	8.12.4 Compensación	tratamiento de las quejas y de resolución de conflictos externos, otras normas, por ejemplo, ISO 10002

Tabla 6 — Lista de verificación de temas a tener en cuenta en relación con la comunicación en todas las etapas

Elemento de servicio	Áreas temáticas	Indicaciones que deben ser tomadas en la elaboración de una norma
<p>Comunicación entre el cliente y el proveedor (antes, durante y después de proporcionar el servicio), incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> – la publicidad – la literatura pre-contrato – contrato – de facturación 	8.13.2 Método	información y tecnología de comunicación que se utilizarán (cara a cara, teléfono, fax, correo postal, e-mail); formatos alternativos; forma del diseño, las reglas de sintaxis de mensajes electrónicos; acuerdos internacionales; normas (por ejemplo / IEC Guía 14 ISO); requisitos y acuerdos nacionales
	8.13.3 Contenido	Descripción detallada del servicio que se entregue; requisitos específicos, en especial con respecto a los niños; costes, incluidos los impuestos o tasas de servicio; forma de pago; cuenta; garantías; reclamaciones y la política de tratamiento de las quejas; política de cancelación de la actividad; contacto con los detalles de la terminología del proveedor de servicios; Lenguaje veraz, claro y transparente, teniendo en cuenta las posibles necesidades especiales de los acuerdos internacionales de los clientes; normas (por ejemplo / IEC Guía 14 ISO); requisitos y acuerdos nacionales
	8.13.4 Frecuencia de interacción	especificación del mínimo de frecuencia / intervalo relacionada con las fases de la prestación de servicios
	8.13.5 Accesibilidad	a la organización y el personal adecuado para todos los usuarios, por ejemplo, ubicación, horas disponibles, el tiempo medio de espera; costo por llamadas; el modo de contacto
	8.13.6 Política de actitud	Cortesía y atención
	8.13.7 Código de conducta	Si existe y está disponible al público
	8.13.8 Medición de la satisfacción del cliente	métodos para obtener la retroalimentación guiada relacionada con las normas bajo examen preparado por el ISO / TC 176

Comunicación dentro de la organización de servicio o entre esta organización y sus suplidores	8.14.2 Método	información y tecnología de comunicación que se utilizarán (cara a cara, teléfono, fax, correo postal, e-mail); formatos alternativos
	8.14.3 Frecuencia de interacción	especificación del mínimo de frecuencia / intervalo relacionada con las fases de la prestación de servicios
	8.14.4 Información compartida	cantidad / calidad, en particular en relación con los clientes

Anexo A (informativo)

Ejemplos de posibles servicios

A los efectos de esta guía, los servicios incluyen, pero no se limitan a los siguientes:

A.1 actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, el servicio de automóviles o reparación);

A.2 prestación de asesoramiento de experto o el apoyo a los clientes (por ejemplo, asesoramiento jurídico o financiero);

A.3 suministro de productos intangibles (por ejemplo, seguros);

A.4 la formación y la educación para los usuarios (por ejemplo, la instrucción de idiomas, deportes, manualidades);

A.5 alojamiento o de entretenimiento (por ejemplo de hotel, teatro);

A.6 actividades organizadas y guiadas para los participantes (por ejemplo, turismo, vacaciones de actividad);

A.7 alquiler de equipos / instalaciones (por ejemplo, las agencias de alquiler, alquiler de herramientas, servicio telefónico, proveer servicio de Internet);

A.8 cuidado o tratamiento de los clientes (por ejemplo, peluqueros, dentistas);

A.9 cuidado de la salud;

A.10 servicios de red (por ejemplo, servicios de telecomunicaciones, cable, internet, electricidad y de suministro de combustible);

A.11 servicios de transporte (por ejemplo, autobuses, trenes, transbordadores y aerolíneas).

Anexo B (informativo)

Ilustración de la relevancia de la lista de verificación para diferentes tipos de servicios

B.1 Tabla B.1 indica cómo los diferentes elementos de servicio asumen una mayor o menor importancia cuando la lista de verificación se aplica a diferentes tipos de servicios. Los ejemplos son ilustrativos y por lo tanto incompleta. Sería de esperar que una norma real desarrollada para cualquiera de estas áreas de servicio sería mucho más detallada.

B.2 El peluquero representa una organización pequeña, que puede ser un trabajador por cuenta propia o única operación de salida única.

B.3 El hotel es un ejemplo de un proveedor de servicios complejos, donde el servicio principal es proporcionar alojamiento, pero el paquete de servicios incluye una recepción (para la reserva, orientación al entrar y salir, el asesoramiento durante toda la estancia), una habitación (con equipos tales como una cama , ducha, otros muebles, y los aspectos menos tangibles, por ejemplo, la vista o la decoración), desayuno y servicio de habitaciones, instalaciones (por ejemplo, un bar y piscina) y otros servicios (por ejemplo, proporcionando excursiones). El hotel en sí puede ser una propiedad o de las muchas franquicias de un nombre de marca en particular, con los sistemas de reserva y con enlaces a Internet.

B.4 El seguro de vida es un ejemplo de un producto intangible, en el que las preocupaciones de los consumidores pueden estar relacionados con la dificultad de determinar qué seguro elegir, debido a la falta de transparencia de la información (como diferentes empresas pueden presentar la información de diferentes maneras) y los indicadores fiables de la confiabilidad (por ejemplo, si el proveedor será capaz de pagar cuando sea necesario).

Tabla B.1 — El uso de lista de verificación para el cuidado del cabello, de hoteles y de los servicios de seguros de vida

Elemento del servicio	Peluquero	Hotel	Compañías de seguros de vida
<p>Proveedor del servicio</p>	<p>Una organización pequeña es menos probable que sea consciente de, o poner en práctica, normas de calidad y de gestión ambiental, tales como las normas elaboradas por el ISO / TC 176 o ISO 14001, y puede haber limitado, en su caso, la documentación de sus propios procesos.</p> <p>Solvencia y otros aspectos financieros pueden tener menos impacto directo en los consumidores, ya que, por lo general, el dinero no se paga hasta después de la prestación de servicios.</p> <p>Otros problemas pueden incluir la programación de citas con huecos suficientes para minimizar el tiempo de espera del cliente para un único estilista y la eliminación adecuada de los residuos químicos (tintes para el cabello no utilizados, entre otros.).</p>	<p>Todos los artículos se pueden incluir en las políticas de la organización. En el caso de una cadena de hoteles, pueden ser parte de una "identidad corporativa". Los estándares externos se pueden utilizar así, por ejemplo, las normas preparadas por el ISO / TC 176 para gestión de calidad y mejora, y las normas preparadas por el ISO / TC 207 para gestión ambiental.</p> <p>Solvencia y otros aspectos financieros pueden ser de alguna preocupación para los consumidores, con el aumento pre-pago de las habitaciones a través de reservas por Internet. Sin embargo, los riesgos pueden ser calificados debido a la cobertura a través de viajes seguros.</p> <p>La complejidad del servicio de entrega puede dar lugar a un más amplio conjunto de procedimientos, con los consiguientes problemas de formación y la dotación de personal necesario para hacer frente a la gama de servicios y la capacidad del hotel.</p> <p>Los temas específicos pueden incluir eliminación de residuos, lavado, empleando gente desfavorecidas, no violenta o videos pornográficos, gestión del ruido o invitados ingobernables.</p>	<p>Las normas generales, como la ISO 9001 y (menos importante) ISO 14001, se puede aplicar. Puede que no haya necesidad de normas específicas del sector.</p> <p>Solvencia y otros aspectos financieros son de suma importancia para las compañías de seguros. Puede haber requisitos establecidos por una autoridad nacional. Si no está disponible o es insuficiente, las normas pueden llenar el vacío. Las políticas de la compañía pueden proporcionar criterios adicionales que la empresa impone a sí mismo.</p> <p>Los problemas pueden incluir si las primas deben depender de los datos personales, como la salud y la riqueza, o si los clientes "desfavorecidos" deben beneficiarse de los privilegiados, y si la fijación de tarifas puede estar basada en riesgos para la salud, por ejemplo.</p>

Elemento del servicio	Peluquero	Hotel	Compañías de seguros de vida
Suplidor	Calidad de champús, productos para tratamiento del pelo, entre otros. Desde el suplidor.	Los proveedores de servicios relacionados, por ejemplo: campo de golf, el suministro de taxis.	Los enlaces son de las empresas de seguro a sus agentes, corredores, entre otras.
Personal	Recepcionista, lavado del pelo, estilista, entre otras. Los requisitos mínimos incluirán las calificaciones esperadas de peluquería, así como también un conocimiento de las cuestiones de salud y seguridad, gestión de clientes, entre otras, por todo el personal. Políticas con pocas probabilidades de ser escritas.	Amplia gama de personal, incluyendo sistemas administrativos, personal de limpieza y preparación de alimentos. Los requisitos mínimos para el personal (es decir, de hoteles y diploma de catering). También tendrán amplios conocimientos y habilidades adicionales necesarios de tratar con los clientes sobre el conocimiento de los procedimientos de evacuación de emergencia. Todos los artículos pueden ser tratados en las políticas de la organización.	Asesor y personal de mesa de servicio. Requisitos adicionales a los establecidos por las autoridades nacionales podrán establecerse en las políticas nacionales, rama específica o de empresa.
Cliente	Sin contrato explícito	Reserva. Puede ser estándar de la compañía para los modos permitidos de reserva, el formato para la reserva y el reconocimiento y reglas para su cancelación. Los problemas incluyen la protección de datos.	La política y los términos y condiciones relacionadas. Las autoridades nacionales de seguros pueden establecer requisitos básicos. Requisitos adicionales podrán establecerse en las políticas nacionales, ramas-específicas o de empresas.
Facturación	Asuntos tales como si se esperan propinas, o si está incluido, entre otras.	modos permitidos de pago y cuestiones tales como si se esperan propinas, o si está incluido, etc.	Modos permitidos de pago por y para los consumidores.
Entrega	Tratamiento para el cabello (corte, lavado, coloración, permanentes, entre otros). Asesoramiento sobre el cuidado del cabello / conversación general con los clientes. Otro tipo de atención, por ejemplo, manicura, maquillaje. Otros	Proporcionando un alojamiento con una área de recepción (para la reserva, orientación al entrar y salir, consejos), una habitación para su estancia (con elementos tales como una cama, ducha, mesa, teléfono, y los elementos menos tangibles, vista al	Proporcionar servicios de seguros. Además de los requisitos establecidos por las autoridades nacionales, las políticas de la empresa pueden aplicar. Las suposiciones y las normas de cálculo de la prima son un elemento esencial. Un código de conducta específico de la

	servicios, incluidas las instalaciones de espera (asientos y la lectura, la música, refrigerios).	exterior), desayuno y servicio de habitaciones, instalaciones, como un bar y una piscina, y otros servicios, como el suministro de excursiones. Los problemas incluyen la prestación de servicios a un nivel que se puede esperar de folleto (brochure), calificación de estrellas, etc.; no divulgar información sobre los clientes a terceros u otros huéspedes; disposiciones para la protección y seguridad de los clientes, incluyendo los procedimientos de evacuación de emergencia, la conciencia de la higiene de los alimentos, la prevención de enfermedades infecciosas, entre otros; y la seguridad de los huéspedes y su equipaje.	sucursal puede proporcionar una guía para hacer estas suposiciones y reglas transparentes a los consumidores. Las medidas sobre el nivel organizativo, personal, técnico y de proceso deben garantizar la capacidad de la compañía de seguros para pagar una vez que sea necesario
Resultado del servicio	Principalmente: corte de pelo y estilo. Adicional: instalaciones de espera, charlas, consejos (en este caso, la prestación de servicios y los resultados del servicio no se pueden separar: resultados de satisfacción del cliente no sólo del peinado, sino también de los otros elementos de la prestación del servicio).	Alojarse, disfrutando del paquete de servicios. Formulario para evaluar la satisfacción del cliente.	Estar asegurado; Recibiendo una cantidad acordada de dinero una vez que se hayan cumplido las condiciones acordadas. Medidas en materia de organización, personal, Los niveles de proceso deben garantizar la capacidad de la compañía de seguros para pagar una vez que sea necesario.
Entorno del servicio	Salón de peluquería o casa del cliente	Las zonas públicas, los jardines y la habitación en sí. Las cuestiones incluyen acceso para personas con discapacidad, requisitos para instalaciones eléctricas, calidad (por ejemplo, tamaño de las habitaciones).	Oficina de la empresa. Normas generales para oficinas.

Elemento del servicio	Peluquero	Hotel	Compañías de seguros de vida
Equipos	Tijeras, cepillos, colorantes para el cabello, secadores, etc. Ubicación, altura de los lavabos (ergonomía), etc.	Vasta gama de equipos, muchos de los cuales serán utilizados por el cliente sin supervisión (por ejemplo, cafeteras, televisores, etc. en las habitaciones). Los problemas incluyen un conjunto mínimo de aparatos disponibles y "regalos" (por ejemplo, secador de pelo y artículos de aseo en las habitaciones), seguridad de los niños, seguridad de los aparatos eléctricos e idoneidad del equipo para uso de personas con discapacidades.	Tecnología de la información y la comunicación, software, archivos. Normas para la tecnología de información y comunicación utilizadas.
Garantía	Conocimiento del tipo de pelo del cliente, sensibilidad, entre otros., relacionados con productos químicos (por ejemplo, tintes). Manipulación y eliminación segura de los productos utilizados para la coloración y permanente del cabello. Aspectos higiénicos del uso de peines, cepillos, entre otros. P Política de reembolso o rehacer el cabello. Seguro de responsabilidad civil, etc.	Procedimientos de evacuación de emergencia y vínculos con los servicios de emergencia locales. Garantizar la vida de las personas en caso de un evento inesperado que pueda surgir con su salud ¿Qué hacer en caso de exceso de reservas? Provisión y promoción de una política de tratamiento de quejas y resolución de disputas externas.	Código de seguridad de la información. Criterios para el reaseguro. Apartados de responsabilidad.
Comunicación entre cliente y proveedor de servicios	Citas, consejos, charlas.	Entre el hotel y los huéspedes (proporcionando información del hotel, reserva, check-in, información durante la estancia, check-out). Puede utilizar la facilidad de la reservación por Internet. Los temas incluyen la descripción del hotel y su paquete de servicios y si	Entre la empresa aseguradora y el asegurado. Descripción estándar del seguro ofrecido. Provisión para localizar la política de suscripción de la organización, después de cambios de propiedad, cuando la demanda sea necesaria. Código de conducta

		<p>se utiliza la clasificación del sistema (estrella); Información requerida de los huéspedes (número de tarjeta de crédito / pasaporte, etc.); Accesibilidad (24 horas al día, 7 días a la semana, o menos).</p> <p>Código de conducta disponible públicamente.</p> <p>Medidas tomadas de la satisfacción del cliente, ejemplo: cuestionarios, "cliente misterioso" (cuando lo permita).</p>	disponible públicamente.
Comunicación dentro del servicio	<p>Planificación de citas. Ordenar los materiales a utilizar. La información pertinente relacionada con la duración de los productos químicos del tiempo que puede permanecer en el cabello / hora debajo de la secadora, entre otros.</p>	<p>Sistema de reservación. Comunicación sobre los requisitos de los huéspedes antes y durante la estancia (por ejemplo, solicitud de "no fumar", pedidos a través del servicio de habitaciones, entre otros).</p>	<p>Normas sectoriales específicas o requisitos de la empresa para la comunicación dentro de la empresa y para la comunicación con los corredores, compañías de inversión, autoridades, proveedores y otras partes. Especificación de la tecnología de información y comunicación a utilizar.</p>

Bibliografía

- [1] ISO / IEC Guide 76, Desarrollo de normas de servicios — Recomendaciones para abordar los problemas de los consumidores.