

El papel del cliente en la Certificación de Servicios



La satisfacción y las expectativas de los clientes en la certificación de calidad de servicios

Sergio GONZÁLEZ FERNÁNDEZ

División Técnica de Certificación / AENOR

2 de julio de 2008

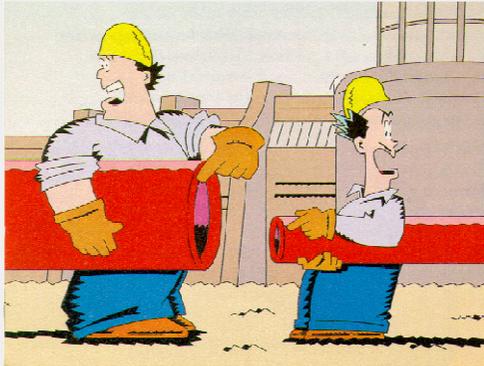
AENOR

¿Qué es
AENOR?

AENOR es la **Asociación Española de Normalización y Certificación**, una entidad privada sin ánimo de lucro cuya misión es

- Elaborar y publicar normas
- Fomentar el desarrollo de la normalización
- Desarrollo de la certificación y de las marcas de calidad

¿Y qué es una norma?



Una norma es un documento

- Establecido por consenso
- Aprobado por un organismo reconocido
- Proporciona reglas, características o directrices para actividades o sus resultados

AENOR y la certificación de Servicios

¿Qué normas existen?

A nivel internacional

- **UNE EN ISO 9001:2000 Gestión de la calidad**
- **UNE EN ISO 14001:2004 Gestión medioambiental**

A nivel europeo

- **UNE EN 15017:2006 Servicios funerarios**
- **UNE EN 13816:2003 Transporte Público de Pasajeros**

A nivel nacional

- **UNE 93200 Cartas de Servicios**
- **UNE 161001 Investigación de mercados y opinión**
(anulada y sustituida por la UNE ISO 20252)

AENOR y la certificación de Servicios

Certificación de sistemas y certificación de productos y servicios

Certificación basada en una norma de Sistemas de Gestión



**UNE EN ISO
9001:2000**

**UNE EN ISO
14001:2004**

Certificación basada en una norma de Producto / Servicio



**Normas
particulares**



AENOR y la certificación de Servicios

Normas particulares

- **Transporte Público de Pasajeros** conforme a UNE EN 13816
- **Cartas de Servicios** conforme a UNE 93200
- **Servicios Funerarios** conforme a UNE EN 15017
- **Servicios de la Promoción de la autonomía personal** (Residencias de mayores, Centros de Día, Ayuda a Domicilio y Teleasistencia) c. a UNE 158101, 158201, 158301 y 158401
- **Investigación de mercados** conforme a UNE ISO 20252
- **Calidad Comercial** conforme a UNE 175001
- **Mantenimiento de áreas infantiles** conforme a UNE EN 1176
- **Servicios de Traducción** conforme a UNE 15038
- **Servicios Dentales** conforme a UNE 179001

Reglamentos de Certificación de Servicios propios de AENOR

- **Calidad de Servicio y satisfacción de clientes en Entidades Financieras**

Ej_ : Q10 de Banesto

- **Gestión Sostenible de Parques y Jardines emblemáticos**

Ej: Parque Metropolitano del Agua de Expo Zaragoza 2008

- **PNE 66182 Guía para la Evaluación integral del gobierno local (IWA 4)**

AENOR y la certificación de Servicios

La certificación de Servicios tiene dos aproximaciones

- Los elementos tangibles asociados a la prestación del servicio
- El propio servicio,
 - estableciendo compromisos de calidad para los usuarios
 - Estableciendo mínimos de calidad de servicio

Elementos Tangibles asociados a la prestación del servicio

- Norma UNE 93200 Cartas de Servicios

4 Contenido de las Cartas de Servicios

4.1 Información

Objetivos y fines de la organización prestadora de los servicios objeto de la carta

Datos identificativos de la organización y del servicio objeto de la carta

Relación de los servicios prestados:

Información de contacto con la organización prestadora del servicio:

Derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan. La carta de servicios debe recoger los derechos y obligaciones de los usuarios expresamente reconocidos por el ordenamiento jurídico vigente.

Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan, si las hubiera

Formas de participación

4.2 Compromisos de calidad

4.3 Mecanismos de comunicación externa e interna

Elementos Tangibles asociados a la prestación del servicio

- Norma UNE EN 15017 Servicios Funerarios

Instalaciones de la Funeraria

3.6.1.1 Área de preparación

3.6.1.1.1 Generalidades. Las salas deben de estar aseguradas para evitar acceso de personas no autorizadas y de plagas de animales/insectos.

3.6.1.1.2 Área de descarga. La zona de descarga debe ser una zona discreta donde la persona difunta se traslada a la instalación. Debería haber instalaciones adecuadas para el lavado de manos. El suelo debe ser impermeable y fácil de limpiar. Debe haber un punto de drenaje.

3.6.1.1.3 Sala de identificación. La sala de identificación, si aplica, debe ser accesible y estar diseñada para recibir al público de forma apropiada.

AENOR y la certificación de Servicios

La certificación de Servicios tiene dos aproximaciones

- Los elementos tangibles asociados a la prestación del servicio
- El propio servicio,
 - estableciendo compromisos de calidad para los usuarios
 - Estableciendo mínimos de calidad de servicio

AENOR y la certificación de Servicios

El propio servicio, estableciendo mínimos de calidad de servicio

- Norma UNE ISO 20252 Investigación de Mercados Social y de la Opinión

5.4.3 Niveles de supervisión

La supervisión debe cumplir al menos los niveles indicados a continuación (dependiendo del tipo de supervisión). Los niveles de supervisión deben calcularse en base a las entrevistas completas y las supervisiones completas.

Cuando la revisión de los registros de los datos sea el único método de supervisión que puede utilizarse (por ejemplo, investigación por observación, auditorías de tienda) el nivel requerido debe ser de un 100%. No se indica ningún nivel específico cuando la revisión de los registros de los datos se utiliza junto con otros métodos de supervisión.

En todos los proyectos donde la recogida de datos se realiza mediante entrevistas, la supervisión debe realizarse por re-contacto o por monitorización a los niveles mostrados a continuación, independientemente de que además se revisen los registros de los datos.

El nivel mínimo de supervisión por re-contacto debe ser del 10% de las entrevistas/casos.

El nivel mínimo de supervisión por monitorización debe ser del 5% de las entrevistas/casos, siempre que la monitorización o escucha incluya al menos el 75% de la entrevista/caso.

Se debería supervisar o monitorizar a todos los entrevistadores que participan en un proyecto.

AENOR y la certificación de Servicios

El propio servicio, estableciendo mínimos de calidad de servicio

- Norma UNE 158101 Servicios para la autonomía personal. Gestión de Centros Residenciales

6.4.3 Plan de Atención Individual (PAI)

Este documento engloba las actividades para el establecimiento, ejecución, seguimiento, control y revisión, de manera coordinada entre los responsables de los diferentes procesos, del Plan de Atención Individual de la persona usuaria.

El plan de atención se basa en la formulación interdisciplinaria de objetivos, planteamiento de estrategias de intervención y seguimiento de sus resultados, adecuándolos a las necesidades de la persona usuaria para mejorar, mantener y/o retrasar el deterioro de la calidad de vida de la persona usuaria y unidad familiar (aspecto social).

El Centro debe:

- 1 Establecer un plazo máximo de tiempo para el establecimiento del PAI inicial, que en ningún caso será superior a un mes, así como para sus posteriores revisiones.
- 2 Realizar una revisión del PAI al menos una vez al año.
- 3 Definir una sistemática para el seguimiento periódico del plan de atención.
- 4 Establecer una sistemática para que todos los profesionales del Centro conozcan el PAI y lo apliquen en el área de su actividad.

AENOR y la certificación de Servicios

La certificación de Servicios tiene dos aproximaciones

- Los elementos tangibles asociados a la prestación del servicio
- El propio servicio,
 - estableciendo compromisos de calidad para los usuarios
 - Estableciendo mínimos de calidad de servicio

AENOR y la certificación de Servicios

El propio servicio, estableciendo compromisos de calidad para los usuarios

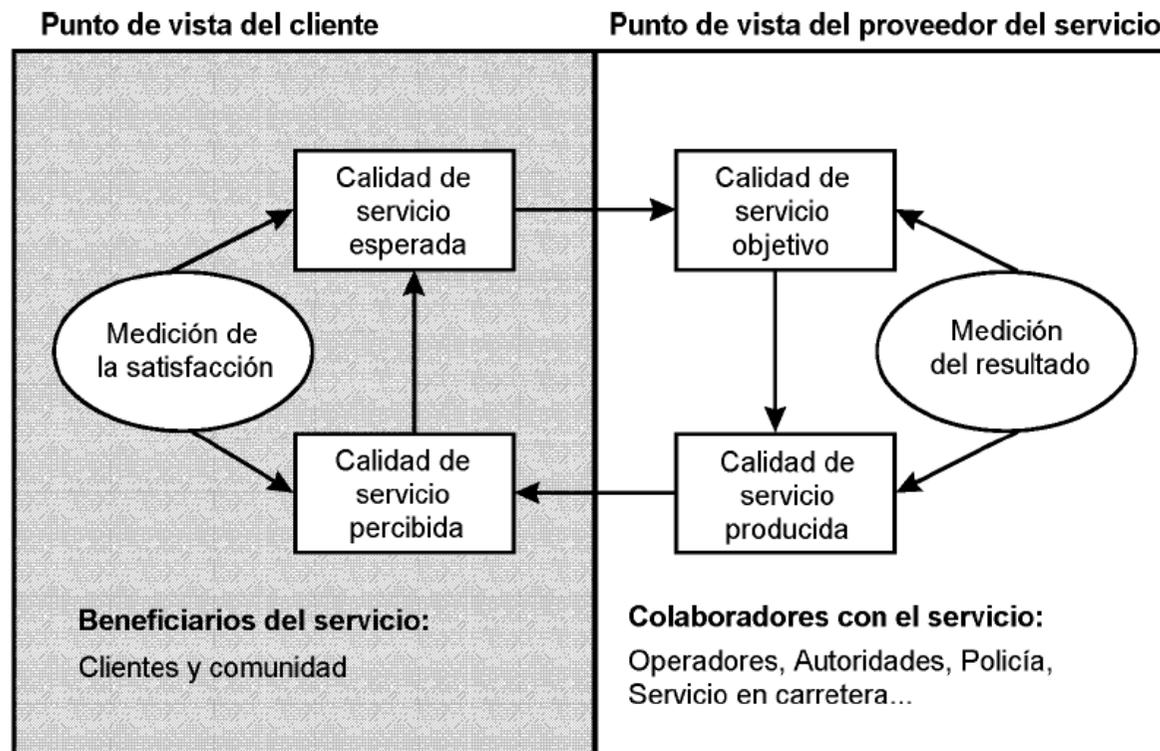


Fig. 1 – Ciclo de la calidad de servicio

AENOR y la certificación de Servicios

El propio servicio, estableciendo compromisos de calidad para los usuarios

La empresa tiene que asumir **compromisos de calidad** basados en el análisis entre la calidad esperada por los clientes (expectativa) y la calidad percibida

Estos compromisos de calidad tienen que estar desarrollados en un servicio de referencia con niveles de exigencia establecidos

AENOR y la certificación de Servicios

El propio servicio, estableciendo compromisos de calidad para los usuarios

- Norma UNE EN 13816 Transporte Público de Pasajeros

3.1.6 La aplicación de los principios del ciclo de la calidad a cualquier modelo de gestión de la calidad implica:

- La definición y la evaluación de las expectativas explícitas e implícitas del cliente.
- La especificación del servicio a prestar viable y realizable teniendo en cuenta estas expectativas (por ejemplo, especificando un servicio de referencia, un nivel de exigencia y un umbral de situación inaceptable) y, si se considera necesario, informando a los clientes sobre ello.
- La prestación de un servicio conforme a las especificaciones (incluyendo mediciones de la eficacia y acciones correctoras).
- La comunicación de los resultados a los clientes, si es necesario.
- La medición de la satisfacción de los clientes.
- El análisis de los resultados y la puesta en marcha de las acciones correctoras necesarias.

AENOR y la certificación de Servicios

El propio servicio, estableciendo compromisos de calidad para los usuarios

- Norma UNE EN 13816 Transporte Público de Pasajeros

3.2 Criterios de calidad

La calidad global del transporte público de pasajeros está constituida por un gran número de criterios. Estos criterios representan el punto de vista del cliente sobre el servicio prestado, y dentro de esta norma están divididos en ocho categorías.

Servicio Ofertado / Accesibilidad / Información / Tiempos / Atención al Cliente / Confort / Seguridad / Impacto Ambiental

AENOR y la certificación de Servicios

El propio servicio, estableciendo compromisos de calidad para los usuarios

- Norma UNE EN 13816 Transporte Público de Pasajeros

4 TIEMPO

4.2.1 PUNTUALIDAD

Los horarios de llegada deben corresponder con los establecidos y divulgados. La medición de la puntualidad deberá expresarse en términos de trenes retrasados. Se considera admisible hasta 3 minutos de demora con respecto al horario definido.

4.2.1 CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA COMERCIAL

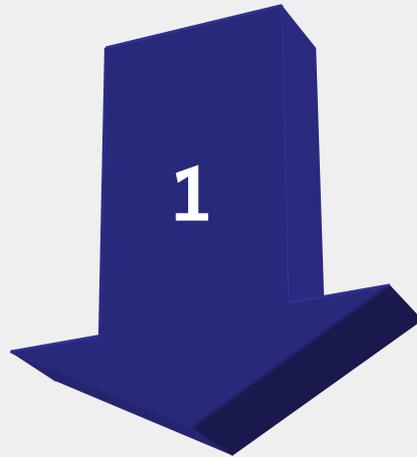
El cumplimiento de la oferta comercial se considera el porcentaje de trenes llegados a destino con 3 minutos o menos de retraso respecto al número de trenes programados, considerándose los suprimidos o no circulados como llegados con más de tres minutos de retraso.

Dicho cumplimiento deberá evidenciarse para el total del día pero también, y específicamente, para las horas punta definidas para cada núcleo.

CARACTERÍSTICA	NIVEL DE EXIGENCIA	SITUACIÓN INACEPTABLE
Puntualidad	98,50% de los trenes llegan puntuales a sus destinos.	Menos del 97% de los trenes no llegan puntuales a destino.
Puntualidad: Cumplimiento de la oferta comercial	Más del 98% de los trenes llegan a la hora prevista.	Menos del 95% de los trenes no llega a dicha hora.
Cumplimiento en hora punta	Más del 98% de los trenes llegan a la hora prevista.	Menos del 95% de los trenes no llega a dicha hora.

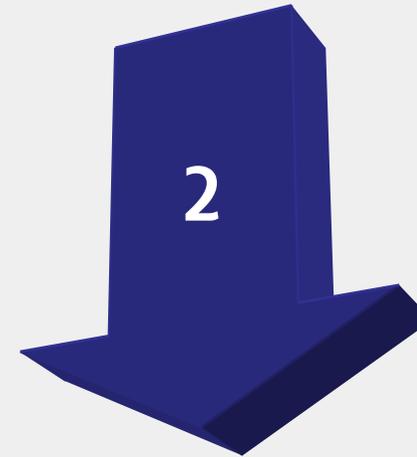
Objetivos de la certificación de Servicios

Enfoque: Orientar la organización a los clientes



Establecer un nivel adecuado de calidad de los servicios. Mediante:

- Requisitos mínimos de prestación***
- Asunción de Compromisos de Calidad de Servicio***



Informar a los clientes de los niveles de calidad prestados (Cartas de Servicios)

Certificación de Servicios en Entidades Financieras

Calidad de Servicio y satisfacción de clientes en Entidades Financieras

Especificación Técnica particular para el aseguramiento de la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Clientes en Entidades Financieras

Propone un Modelo de Gestión basado en el control de Indicadores de Servicio y con un importante peso de las Encuestas de Satisfacción y Expectativas de los Clientes

AENOR y la certificación de Servicios

Desde 2005 Banesto cuenta con la
Marca AENOR  de Servicio Certificado
Calidad de Servicio y Satisfacción de
Clientes en Entidades Financieras

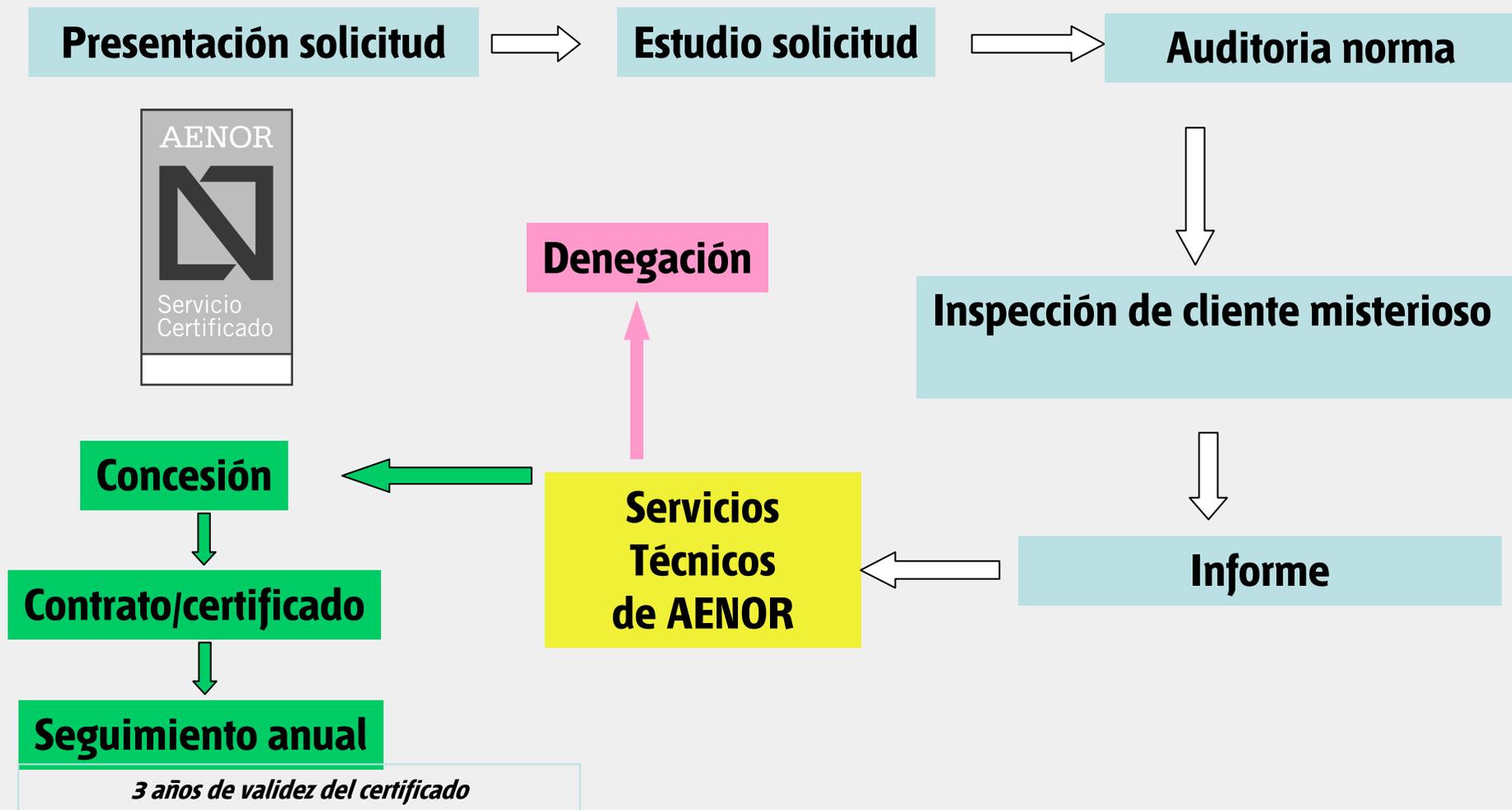


Calidad de Servicio y satisfacción de clientes en **Entidades Financieras**

- **Auditoria documental** en sede central
(verificación del Estudio de Satisfacción, panel de indicadores y tratamiento de reclamaciones)
- **Inspección de cliente misterioso** a una muestra de oficinas de la entidad
- **Inspección documental / entrevistas** con directores de una muestra de oficinas
Verificación crítica in situ de resultados de indicadores.

Proceso de Certificación de Servicios

¿Cuál es el Proceso de Certificación de AENOR en el ámbito de los Servicios?



¿Cómo certifica AENOR las normas y especificaciones de Servicios?

Aspectos fundamentales
de la Auditoria

Elementos Tangibles

Requisitos Particulares

Cumplimiento de compromisos de calidad

Encuesta de Satisfacción y Expectativas

Sistema de Gestión del Servicio

Inspección de cliente misterioso

- q Exclusivamente para algunas Certificaciones de Servicios (Cartas de Servicio, Transporte de Pasajeros, Entidades Financieras..)
- q En la inspección de cliente misterioso un inspector de AENOR presta el servicio sin identificarse.
- q “Ensayo de laboratorio” de las certificaciones de Producto.
- q Informe complementario de aquellos compromisos de calidad verificables mediante esta práctica.

Certificación de Servicios

Relación con UNE EN ISO 9001:2000

- Normas complementarias
 - Requisitos específicos
- Uso de No conformidades y Acciones Correctivas
 - Procedimientos de calidad válidos
- Certificación conjunta de ambas normas

El proceso de certificación de AENOR

Información sobre certificación de Servicios



AENOR

Sergio GONZÁLEZ FERNÁNDEZ

División Técnica de Certificación

C/ Génova,6 pl.6 Madrid 28004

servicios@aenor.es

Tfno 91 432 60 09