



**Cuando
el cliente
participa
en la auditoría**



La percepción del cliente o usuario es fundamental para valorar la calidad del servicio prestada. Por eso los auditores de AENOR, en muchas ocasiones, además de realizar las auditorías convencionales se convierten en clientes, sin que la organización auditada sea consciente, para poder ofrecer una visión más completa del servicio auditado.

Sergio González
Gerente de Servicios
AENOR

Existen diferentes esquemas de certificación basados en la calidad de servicio que se presta a los clientes. Para algunas de estas certificaciones, AENOR considera fundamental contemplar la visión del cliente al que se le presta el servicio como fuente de información básica a la hora de realizar dichas auditorías.

De esta forma, en algunas certificaciones de calidad de servicio, AENOR tiene en cuenta dos visiones complementarias: la que proporciona la organización a través del proceso habitual de auditoría —a través de registros, documentos, análisis de datos, evidencias, en definitiva, del cumplimiento de la norma de referencia— y la que proporciona el inspector de AENOR actuando, anónimamente, como si del propio cliente se tratase. Esta práctica es la denominada una inspección de cliente misterioso.

Este tipo de inspección es una práctica muy conocida pero que no se utiliza de forma habitual en los procesos tradicionales de auditoría. Sin embargo, AENOR la ha venido

considerando como imprescindible en el proceso de certificación de algunas de las normas que tienen mayor impacto en la calidad de servicio prestada a los clientes. ¿La razón? La importancia que AENOR concede a la percepción del cliente, usuario o ciudadano a la hora de valorar la calidad de servicio prestada.

La inspección de cliente misterioso, también llamada de compra misteriosa, cliente fantasma y otros curiosos apelativos, se basa en que un inspector de AENOR, sin identificarse, se hace pasar por usuario del servicio que opta a la certificación. A partir de su experiencia, en el marco de un plan de inspección general, se presenta un informe de inspección a la organización auditada que complementa siempre al proceso principal de auditoría, aportando una visión clave en el proceso, la de cliente.

Y es precisamente en la implantación de normas de gran trascendencia para los usuarios en las que AENOR complementa las auditorías ►►



EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

► con inspecciones de cliente misterioso. Dichas auditorías cuentan con la garantía de rigurosidad y experiencia del auditor que visita la organización pero también con un informe detallado con la visión del cliente del servicio o ámbito para el que se plantea la certificación.

Estas inspecciones son especialmente relevantes en auditorías como las de las Normas UNE-EN 13816 de calidad en el Transporte Público de Pasajeros, UNE-93200 de Cartas de Servicio o UNE 175001-1 de calidad en el pequeño comercio. En todos los casos se trata de normas con un impacto trascendental en la calidad de vida de los clientes.

Las auditorías de AENOR de estas normas incorporan como complemento inspecciones de cliente

misterioso en las que los inspectores de AENOR verifican *in situ* el servicio y aportan un informe de inspección de gran valor tanto, para la auditoría como para la propia organización. Ésta obtiene no solamente un completo informe con aquellas incidencias más relevantes del servicio inspeccionado sino una visión real de la calidad de servicio que se está prestando desde el punto de vista de quien más importa: su cliente.

UNE-EN 13816

El transporte público es un servicio fundamental en nuestra sociedad y una de las actividades más directamente relacionadas con la calidad de vida de los ciudadanos. La norma europea UNE-EN 13816 de transporte público de pasajeros proporciona directrices a los operadores para que asuman compromisos de calidad en la prestación de su servicio, con el fin de satisfacer las expectativas de sus clientes.

En este sentido, la certificación de AENOR de la Marca de Calidad de Servicio para Transporte Público de Pasajeros evidencia el cumplimiento

de esos compromisos de calidad y ahí radica la importancia de complementar la auditoría con la visión del pasajero, del cliente, al que le es prestado el servicio.

El proceso de certificación de AENOR según la Norma de UNE-EN 13816 establece en sus procedimientos metodológicos, como característica propia e intrínseca de esta certificación, la realización al menos anual de inspecciones de cliente misterioso y el uso de los resultados obtenidos en los procesos anuales de auditoría. Ésta es una diferencia del modo de trabajo de AENOR frente al de otras entidades que no realicen tal práctica de manera permanente y por tanto no ofrecen activamente esta posibilidad.

El inspector de cliente misterioso realiza las inspecciones respecto del proceso de auditoría de UNE-EN 13816 basándose en los requisitos establecidos en la guía de aplicación de la norma que corresponda al modo de transporte objeto de la certificación y que AENOR tiene publicadas como parte de su Reglamento de certificación. Estas guías proponen indicadores y criterios de calidad en el marco



Los auditores se hacen pasar por clientes y para ello compran en establecimientos, llaman a los centros de atención, utilizan las redes sociales, presentan reclamaciones, se inscriben en actividades, etc.

de la norma europea y que son utilizados por Administraciones Públicas y empresas operadoras de transporte de pasajeros, lo que asegura un grado de homogeneidad en la valoración de indicadores de calidad de servicio entre entidades similares de un mismo ámbito. El inspector utiliza estas guías para verificar el grado de

cumplimiento de los indicadores allí establecidos de manera cualitativa y, en aquellos en los que sea viable, de forma cuantitativa.

Además, el inspector utiliza una serie de listados de comprobación para vehículos, paradas/postes, etc. de forma que después sea más sencillo trasladar lo identificado en la

inspección al informe que hay que realizar al final de la misma.

El inspector debe pasar desapercibido durante la puesta en práctica de la inspección, llevando ropa de calle y llevando a cabo un tratamiento normal con el personal de la organización auditada. Como parte de su equipo, y siempre con discreción, realiza fotografías al efecto de ilustrar aquellas situaciones que identifica como relevantes a la hora de trasladarlas a la organización.

El objetivo principal de la inspección es prestar el servicio como si de un cliente se tratase, verificando la experiencia del cliente desde todos los puntos de vista. En la inspección no sólo se toman diferentes expediciones en diferentes horarios, sino que se valoran paradas/marquesinas/postes, se realizan preguntas activas a conductores, inspectores, etc., se visitan las oficinas de Atención al Cliente, se realizan llamadas al teléfono de atención de la empresa, se ►►



EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

► usan las redes sociales y aplicaciones móviles, se compara la información proporcionada en la página web con la de los horarios expuestos, se presentan reclamaciones o sugerencias y un largo etcétera de prácticas con las que se pretende evaluar el servicio desde el punto de vista del cliente que utiliza el mismo y como complemento de lujo a la auditoría principal que AENOR realiza en el ámbito de la Norma UNE-EN 13816.

Cartas de Servicios

Una Carta de Servicios es un documento público mediante el que una organización informa a sus usuarios de los servicios que presta y de los compromisos de calidad de servicio que asumen al respecto. Estos compromisos deben ser cuantificables y representativos de los servicios ofrecidos.

La importancia de las cartas de servicio radica en la transparencia y en la confianza que se traslada a los clientes, ciudadanos y/o usuarios de

los servicios que desarrollan las cartas y que más tarde hacen públicos los resultados de los compromisos contenidos en ellas. De ahí la decisión de AENOR de incorporar al proceso anual de auditoría la realización de inspecciones de cliente misterioso siempre que la temática de la Carta de Servicios lo haga posible.

Suele ser habitual su realización en servicios que tengan contacto directo con los usuarios y, de nuevo, el inspector realizará de manera anónima la inspección, haciéndose pasar por el ciudadano que se acerca a la biblioteca, que solicita empadronarse en una oficina, que se apunta a una actividad en un polideportivo, que reserva una plaza en un centro público, que participa en una visita turística guiada, etc.

Durante la inspección, que se realiza en fechas próximas al proceso de auditoría, se verifica *in situ* el cumplimiento de aquellos compromisos de la Carta de Servicios susceptibles de ser evaluados mediante esta práctica, así como la atención y conocimiento del servicio en términos generales.

De esta forma, los informes de cliente misterioso que acompañan a las auditorías de cartas de servicio se convierten en una herramienta muy útil para pulsar la calidad y

AENOR emplea la inspección de cliente misterioso en los procesos de certificación de Cartas de Servicio, Calidad Comercial y Transporte Público de Pasajeros, entre otros

características del servicio prestado por las organizaciones públicas y privadas que participan en su prestación.

Y es que en aquellos esquemas de certificación relacionados con la calidad de servicio y con el perfil del inspector anónimo que presta el servicio, AENOR concede la voz a aquellos que son en realidad los protagonistas de todo el proceso: los clientes a los que está orientada la certificación.

Calidad Comercial

En el mismo sentido, la compra misteriosa constituye el complemento perfecto de las auditorías que AENOR realiza para verificar la calidad de servicio prestada en los pequeños comercios, con requisitos recogidos en la familia de Normas UNE 175001.

Durante la misma, el auditor se hace pasar por un cliente cualquiera



sin dar a conocer su identidad para comprobar si el local cumple con los requisitos contemplados en la norma. La compra misteriosa en los establecimientos comerciales es la única manera de comprobar aspectos que de otra manera no podrían ser evaluados. Es el caso de la cortesía y amabilidad, el desempeño del comerciante ante un cliente o la seguridad, por ejemplo, aspectos sólo evaluables mediante esta técnica.

De esta manera, el auditor analiza el servicio prestado en el establecimiento, pudiendo llevar a cabo una compra y su devolución, aceptada expresamente por el establecimiento solicitante. A continuación el auditor,

ya identificado como tal, finaliza la verificación de los requisitos de la norma y completa con la gerencia del establecimiento toda aquella información relevante para la decisión final respecto a la certificación.

El proceso de certificación de AENOR de las Normas UNE 93200 de Cartas de Servicios, UNE 175001 de Pequeño Comercio y UNE EN 13816 de Calidad en el transporte de pasajeros establece, como característica propia e intrínseca de estas certificaciones, la realización de inspecciones de cliente misterioso.

Las inspecciones de cliente misterioso que acompañan a las auditorías de AENOR son una herramienta muy útil para pulsar la calidad y características del servicio prestado por la organización certificada.

Con la participación del inspector de cliente misterioso que presta el servicio sin identificarse, AENOR concede la voz a aquellos que son en realidad los protagonistas de todo el proceso: los clientes. ▀



EXPERIENCIAS

Inspecciones objetivas

Luis Simón Albalá

Equipo de Calidad
Cercanías de Asturias

El Informe de Inspección en el que se plasma la visita anual del cliente misterioso, como paso previo a la auditoría de la Norma UNE-EN 13816, siempre se espera con expectación por cuanto supone una oportunidad para detectar aspectos que pueden pasar desapercibidos a la propia organización inspeccionada: ese cartel desfasado, una información solamente para iniciados, un mantenimiento relajado, una respuesta imprecisa, etc.

Más allá de que la empresa se ajuste a las normas o de que los incumplimientos queden dentro de los márgenes tolerados, se agradece que la inspección se detenga en las cada vez más exigentes expectativas sociales relacionadas con la mejora de la accesibilidad, el complejo ámbito de la video vigilancia, el tratamiento de los datos personales o la protección civil.

Es de destacar igualmente que la objetividad de los inspectores supone un plus de credibilidad al estar familiarizados con otros medios de transporte u otras empresas de servicios.

Por lo demás, el detallado análisis del servicio ofertado, de la puntualidad del servicio, del confort, de la seguridad, del impacto ambiental y del resto de parámetros objeto de inspección, sirve para contrastar la visión-cliente con la que se extrae de los métodos internos de medición y control.

El resultado de la inspección genera internamente en ocasiones cierta contrariedad, al no haber sido capaces los miembros de la organización de detectar aspectos muchas veces elementales, lo cual significa un estímulo para elevarse por encima de la rutina y ponerse en la situación del usuario de nuestros servicios de transporte.