

	AUTODIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LA FAMILIA DE NORMAS UNE 175001:Calidad y Excelencia en comercio	Fecha: Sep/25
		Rev: 00

Índice.

1. OBJETIVOS DEL CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN.....	2
2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
2.1. Objeto	3
2.2. Campo de aplicación	3
2.3. Exclusiones.....	4
3. REQUISITOS DEL SERVICIO.....	5
3.1. Cortesía.....	5
3.2. Credibilidad.....	6
3.3. Capacidad de respuesta.....	6
3.4. Comprensión del cliente.....	7
3.5. Fiabilidad.....	8
3.6. Comunicación.....	8
3.7. Seguridad.....	9
3.8. Accesibilidad.....	10
4. REQUISITOS DE LOS ELEMENTOS TANGIBLES.....	11
4.1. Instalaciones.....	11
4.2. Equipos y mobiliario.....	11
4.3. Envases y embalajes.....	12
4.4. Documentos de compra.....	12
4.5. Tratamiento de los productos.....	13
5. REQUISITOS DEL PERSONAL.....	14
5.1. Imagen.....	14
5.2. Competencia personal.....	14
6. MEJORA.....	15

	AUTODIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LA FAMILIA DE NORMAS UNE 175001:Calidad y Excelencia en comercio	Fecha: sep-25
		Rev :00

1. OBJETIVOS DEL CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN.

El presente cuestionario de autoevaluación permite identificar aquellos aspectos del servicio que cumplen con la calidad comercial y excelencia recogidos en la familia de normas UNE 175001.

Al implantar los requisitos de la norma se pretende:

- mejorar la calidad del servicio prestado a los clientes;
- mejorar la gestión en los establecimientos comerciales;
- mejorar la imagen de los establecimientos comerciales ante sus clientes;
- mejorar las competencias profesionales;
- profesionalizar la gestión de los establecimientos comerciales, potenciando el desarrollo de los recursos humanos;
- proporcionar a los clientes una garantía de calidad del servicio que van a percibir;
- diferenciar a los establecimientos comerciales que adopten esta norma por medio de la calidad del servicio.

	AUTODIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LA FAMILIA DE NORMAS UNE 175001:Calidad y Excelencia en comercio	Fecha: sep-25
		Rev :00

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

2.1. Objeto.

La familia de normas UNE 175001 establece los requisitos de calidad para la actividad de venta, servicios adicionales y servicios complementarios en los establecimientos comerciales considerados como pequeño comercio, que permitan satisfacer las expectativas del cliente, independientemente de la naturaleza de los productos comercializados.

2.2. Campo de aplicación.

La norma es de aplicación a las actividades recogidas en los epígrafes del Impuesto de Actividades Económicas (IAE) y de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE-2009) recogidos en el anexo de la norma UNE 175001.

No es objeto de esta norma establecer un sistema de gestión.

Esta norma no es de aplicación a:

- las actividades profesionales que requieran colegiación o a otras que no contemplen venta de productos;
- las actividades de venta de productos en los establecimientos en los que la venta coexista con la prestación de algún tipo de servicio, salvo que ambas actividades estén claramente diferenciadas y la actividad de venta sea la actividad mayoritaria;
- las actividades de reparación de equipos o fabricación de productos tales como: taller de reparación de vehículos, reparación de electrodomésticos, obradores de pastelería y panadería, salvo que otras posibles normas específicas indiquen lo contrario.

En aquellos sectores para los que exista una norma específica de la serie UNE 175001, debe aplicarse la norma específica del sector.

2.3. Exclusiones.

La norma y este cuestionario no contempla:

- La verificación del cumplimiento de la legislación aplicable.
- Requisitos para los productos comercializados y las actividades profesionales que requieran colegiación.

	AUTODIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LA FAMILIA DE NORMAS UNE 175001:Calidad y Excelencia en comercio	Fecha: sep-25
		Rev :00

- Establecimiento que tenga la consideración de gran establecimiento comercial según la normativa aplicable o que emplee más de 20 trabajadores
- Aquellas actividades comerciales no incluidas en el alcance de la norma.
- Actividades relacionadas con la reparación de equipos o con la fabricación de productos tales como: taller de reparación de vehículos, reparación de electrodomésticos, obradores de panadería y pastelería, restaurantes, bares o fabricación de lentes graduadas.
- Los sectores para los que exista una norma específica de la serie UNE 175001, como son: pescaderías, carnicerías y charcuterías, ópticas, floristerías y estaciones de servicio.

	AUTODIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LA FAMILIA DE NORMAS UNE 175001:Calidad y Excelencia en comercio	Fecha: sep-25
		Rev :00

3. REQUISITOS DE SERVICIO.

3.1. CORTESÍA.

Amabilidad, cordialidad, atención y respeto mostrado por el personal del establecimiento comercial a los clientes.

¿Ha establecido la dirección pautas de compromiso para las siguientes actuaciones?

	Sí*	No*	En proceso*	N/A*
Dirigirse al cliente a su llegada				
Trato con clientes habituales				
Confirmación de la compra				
Agradecer la compra				
Despedida del cliente				
Atención telefónica				

Sí: Cumple el requisito

No: No lo cumple.

En proceso. Se trata de un cumplimiento parcial puesto que se han definido pautas y procedimientos para cumplir el requisito.

() N/A No es de aplicación*

El trato con los clientes es siempre cortés en todos los casos siguientes:

	Sí	No	En proceso	N/A
Edad del cliente				
Apariencia del cliente				
Hora en la que aparece el cliente (cierre)				
Importe de la compra				
Formulación de reclamaciones o devoluciones				
Falta de intención manifestada de efectuar una compra				

El trato del personal ante cualquier cliente sigue siempre las siguientes pautas:

	Sí	No	En proceso	N/A
No atosiga ni presiona para la compra ocasionando incomodidad a los clientes				
El tono de voz es tranquilo y afable, ni muy alto ni muy bajo				
Las posturas y actitudes son correctas.				
No se come, ni bebe, ni masca chicle, ni fuma en presencia de los clientes				
No existe exceso de confianza				
Se muestra respeto por la intimidad de los clientes				
Evita formular comentarios incómodos (personal, político o religioso político)				

	AUTODIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LA FAMILIA DE NORMAS UNE 175001:Calidad y Excelencia en comercio	Fecha: sep-25
		Rev :00

Trato amable y cortés ante clientes problemáticos o abusivos				
Discreción a la hora de comprobar la autenticidad del dinero entregado				
Muestra respeto y atención frente a quejas, reclamaciones y devoluciones				

Cuando algún subapartado del punto de la norma se considera oportuno desglosar en varios aspectos a comprobar se opta por la codificación del subapartado seguido de un número correlativo.

3.2. CREDIBILIDAD.

Efecto obtenido mediante la honradez, veracidad y sinceridad mostrada por el personal del establecimiento comercial a los clientes.

La Dirección garantiza el cumplimiento de las siguientes pautas:

	Sí	No	En proceso	N/A
Publicidad y campañas veraces sobre los productos y servicios del establecimiento.				
El personal ofrece siempre informaciones veraces sobre los productos y servicios del establecimiento.				
Posibilidad de comprobación o examen del producto en el establecimiento o en el domicilio del cliente (si el producto lo permite)				

	Sí	No	En proceso	N/A
Los compromisos establecidos por la Dirección en relación con los clientes son cumplidos por todo el personal				
La Dirección asume los compromisos adquiridos por el personal para con los clientes.				
Las quejas, reclamaciones o devoluciones se analizan y su resolución se comunica al cliente				

3.3. CAPACIDAD DE RESPUESTA.

Agilidad, rapidez y eficacia en satisfacer las demandas de los clientes.
--

¿La previsión de necesidades de compra (productos o servicios adicionales) contempla las siguientes variables?

	Sí	No	En proceso	N/A
Temporalidad, festividades y similares				
Capacidad de los almacenes				
Tipo y variedad de los productos demandados				
Previsión de ventas del periodo				
Previsión de servicios adicionales				
Compromisos de servicio posventa				

	AUTODIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LA FAMILIA DE NORMAS UNE 175001:Calidad y Excelencia en comercio	Fecha: sep-25
		Rev :00

La dirección tiene presente los siguientes aspectos para satisfacer de forma ágil, rápida y eficaz las demandas de los clientes:

	Sí	No	En proceso	N/A
Identificación de las épocas y horas de mayor afluencia				
Previsión anticipada de presencia de personal (contratación o modificación de horarios)				
Existencia de dispositivo de turno automático (opcional)				
Gestión de encargos y comunicación al cliente de dichas gestiones				
Método manual de cobro y facturación ante fallos informáticos y similares				
Búsqueda de información técnica específica, transmitiéndosela al cliente en el menor plazo posible.				

Método de resolución adecuada de:

	Sí	No	En proceso	N/A
Reparaciones				
Sustituciones				
Rebaja de precio				
Cancelación de contrato				
Devolución de precio				

3.4. COMPRENSIÓN DEL CLIENTE.

Capacidad para identificar las características, expectativas y necesidades de los clientes

En relación con la identificación y comprensión de las necesidades de los clientes:

	Sí	No	En proceso	N/A
El personal identifica las necesidades de los clientes				
El personal confirma con el cliente sus conclusiones				
El personal ofrece los mejores productos/servicios de acuerdo con las conclusiones confirmadas por el cliente				
El personal se anticipa en cuanto a:				
- gestión de garantías.				
- envoltorio de productos para regalo;				
- arreglo y adaptación de productos;				
- transporte a domicilio;				
- instalación y puesta en marcha del producto;				
- retirada de envoltorios o productos sobrantes;				
El personal comprueba que el cliente ha entendido la oferta de productos o servicios incluidos en el precio				

	AUTODIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LA FAMILIA DE NORMAS UNE 175001:Calidad y Excelencia en comercio	Fecha: sep-25
		Rev :00

La Dirección ha establecido las siguientes pautas:

	Sí	No	En proceso	N/A
Están definidas las formas de pago aceptadas: tarjetas, talones y pagarés bancarios, domiciliación de recibos, transferencias, pagos aplazados o financiación.				
Horarios de apertura y cierre adaptados, en la medida de los posible, a las necesidades de los clientes				

3.5. FIABILIDAD.

Capacidad para ejecutar el servicio prometido sin errores, haciendo las cosas bien a la primera.

En relación con la fiabilidad:

	Sí	No	En proceso	N/A
Se comprueba que la publicidad y las campañas promocionales no contengan errores.				
Los productos concuerdan con la cartelería en la sala de ventas.				
Para evitar los errores en la entrega a domicilio se recogen todos los datos necesarios.				
Se preserva el producto durante el proceso de transporte.				
El personal encargado de la entrega a domicilio tiene instrucciones de cómo actuar para preservar los bienes y propiedades del cliente.				
Los precios marcados de los productos concuerdan con los de las terminales de punto de venta o los que el personal marca en los equipos correspondientes.				
Se revisa el cambio				
La dirección establece un método de verificación del proceso de entrega a domicilio.				
En la recepción o realización de llamadas telefónicas se evitan las interferencias acústicas.				

3.6. COMUNICACIÓN.

Información suministrada sobre cualquier aspecto relacionado con la actividad de venta y el propio establecimiento comercial, así como la información proporcionada por los clientes.

Existen evidencias de la existencia de carteles u otros medios de comunicación para indicar:

	Sí	No	En proceso	N/A
Horario visible desde el exterior (aunque el establecimiento esté cerrado)				
Información sobre apertura en festivos, si procede.				
Información sobre alternativas de atención al cliente (Teléfono de				

	AUTODIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LA FAMILIA DE NORMAS UNE 175001:Calidad y Excelencia en comercio	Fecha: sep-25
		Rev :00

urgencias, etc.)				
Información sobre periodos de rebajas, promociones...				
Compromisos generales adquiridos con los clientes.				
Compromisos particulares con un cliente en concreto, mediante la entrega de un documento al cliente.				
Precios en el escaparate y en la sala de ventas, señalados individualmente por artículo o conjunto de artículos. Visibles, legibles y fácilmente identificables.				
Listado de servicios adicionales con tarifas, plazos y funcionamiento.				
Formas de pago y condiciones de aceptación.				
Alteraciones que afectan al servicio (obras, cambio de emplazamiento, limitaciones de horarios, nuevos servicios...)				
Existencia de "hojas de reclamación" y del mecanismo interno para tramitar sugerencias o quejas.				
Casos en los que no se aceptan devoluciones o cambios.				
Prohibición de acceso de animales de compañía si la normativa lo exige (excepto perros guía, si la normativa lo permite)				

La Dirección ha establecido mecanismos para el cumplimiento de los siguientes requisitos informativos:

	Sí	No	En proceso	N/A
Posibilitar al cliente, si éste lo desea, el acceso la información relacionada con el producto				
Evitar facilitar exceso de información o no solicitada por el cliente.				
Utilizar lenguaje comprensible por el cliente.				
Condiciones de la evaluación de los productos en el establecimiento o en el domicilio del cliente.				
Si se permite la evaluación de los productos en el domicilio se tomará nota de los datos del cliente (nombre y apellidos/ razón social, domicilio y teléfono de contacto)				
Ante reclamaciones o confusiones se registrarán implantarán aquellas acciones (acción correctiva) para evitar problemas futuros en el proceso de venta, si la queja está fundamentada o parte de una situación que puede acarrear confusiones.				
Escucha activa ante reclamaciones y quejas fundamentadas o no.				

3.7. SEGURIDAD.

Inexistencia de peligros o riesgos que atenten contra la integridad física de los clientes o de sus bienes en el establecimiento comercial.

Se asegura el cumplimiento de los siguientes requisitos:

	Sí	No	En proceso	N/A
Cumplimiento de la legislación vigente para prevenir riesgos y accidentes.				
Cumplimiento de la Ley de protección de datos.				
Eficiente custodia de los bienes del cliente cuando no se permita su entrada (consignas, etc.)				

	AUTODIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LA FAMILIA DE NORMAS UNE 175001:Calidad y Excelencia en comercio	Fecha: sep-25
		Rev :00

Señalización de escalones, escaleras, rampas, bajos techos y similares.				
Correcta disposición de los productos y elementos de mobiliario para evitar accidentes				
Solicitud de identificación del cliente en el caso de pagos con tarjeta.				
Entrega inmediata de la tarjeta y del documento de identificación tras la gestión del cobro				

3.8. ACCESIBILIDAD.

Facilidad para localizar el establecimiento comercial y para entrar en el mismo y desplazarse por su interior, así como la facilidad de contactar con el personal y localizar y visualizar los productos y la información relacionada con los mismos y con los servicios ofrecidos por el establecimiento.

Se garantiza el cumplimiento de los siguientes requisitos:

	Sí	No	En proceso	N/A
Cumplimiento del horario y de los días de apertura anunciados.				
Disposición a responder a las preguntas de los clientes.				
Permanecer atento a las necesidades del cliente, evitando formar grupos o tertulias entre trabajadores a la vista del cliente.				
Identificación y trato personalizado a los clientes habituales (utilizando el nombre del cliente, etc.)				
Acceso visual y físico fácil a los productos, si la naturaleza de éstos no lo impide.				
Prestar atención ante la llegada de personas con movilidad reducida.				
Prestar ayuda a los clientes con movilidad reducida o con alguna discapacidad.				
Compromiso de eliminar las barreras arquitectónicas, especialmente cuando e acometan reformas.				

	AUTODIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LA FAMILIA DE NORMAS UNE 175001:Calidad y Excelencia en comercio	Fecha: sep-25
		Rev :00

4.REQUISITOS DE ELEMENTOS TANGIBLES.

4.1. INSTALACIONES.

Conjunto de dependencias del establecimiento comercial necesarias para desarrollar escaparate, sala de ventas, almacén o trastienda.

Cumplimiento de los siguientes requisitos:

	Sí	No	En proceso	N/A
Existencia de las instalaciones necesarias.				
Limpieza y orden.				
Señalización de las diferentes zonas (almacén, despacho, etc.).				
Cumplimiento de la normativa para garantizar la seguridad del establecimiento.				
Tareas de limpieza y mantenimiento realizadas sin molestar a los clientes.				
Temperatura de confort en la sala de venta (invierno y verano).				
Renovación periódica de los artículos en exposición.				
Correcta iluminación en sala de ventas.				
Estética y decoración coherente con la actividad.				
Fachada limpia y bien conservada				

4.2. EQUIPOS Y MOBILIARIO.

Equipo: Todo elemento técnico necesario para desarrollar la actividad de venta en el establecimiento comercial o durante la prestación de servicios adicionales. Entre los más frecuentes se encuentran las cajas registradoras, datáfonos, cámaras de refrigeración, y similares.

Mobiliario: Conjunto de elementos necesarios para desarrollar la actividad de venta en el establecimiento comercial. Entre los más frecuentes en los establecimientos se encuentran los mostradores, estanterías, vitrinas, y similares.

Cumplimiento de los siguientes requisitos en relación con el mobiliario:

	Sí	No	En proceso	N/A
Existen los necesarios para la actividad.				
Correcto estado de conservación, limpieza.				
Calibraciones (si lo exige la normativa vigente).				
Limpieza, conservación y mantenimiento sin molestar a los clientes.				
Cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad.				
Estética coherente con la actividad.				
Permiten la accesibilidad de los clientes a los productos expuestos.				

	AUTODIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LA FAMILIA DE NORMAS UNE 175001:Calidad y Excelencia en comercio	Fecha: sep-25
		Rev :00

4.3. ENVASES Y EMBALAJES.

Envase: “Todo producto fabricado con materiales de cualquier naturaleza y que se utiliza para contener, proteger, manipular, distribuir y presentar mercancías, desde materias primas hasta artículos acabados, en cualquier fase de la cadena de fabricación, distribución y consumo” (Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases)”

Embalaje: Sistema para contener y transportar envases primarios o productos a granel (coincide con envase).

Se consideran adecuados los envases y embalajes cuando:

	Sí	No	En proceso	N/A
Existen todos los necesarios para la actividad.				
Son adecuados en cuanto a tamaño y resistencia.				
Son atractivos				
Cumplen con la normativa vigente.				
Existen especiales para regalo.				

4.4. DOCUMENTOS DE COMPRA.

Tiques de compra, facturas, albaranes de entrega, notas de arreglo de artículos, y similares, que evidencien la realización de la compra.

Se cuenta con la siguiente documentación para entregar en el proceso de ventas:

	Sí	No	En proceso	N/A
Tique de compra. (En todos los casos con referencias y precios)				
Factura ajustada a la legislación vigente (si lo solicita el cliente)				
Justificante de compra con tarjeta (en todos los casos)				

	Sí	No	En proceso	N/A
Envío a domicilio				
Evaluación de artículos en el domicilio del cliente				
Entrega de dinero a cuenta en concepto de anticipo.				
Vale de devolución				
Otros servicios adicionales (arreglos de ropa, etc.)				
La documentación recoge los siguientes datos: fecha de operación, descripción del servicio, precio, en su caso y la identificación y firma del establecimiento				

	AUTODIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LA FAMILIA DE NORMAS UNE 175001:Calidad y Excelencia en comercio	Fecha: sep-25
		Rev :00

4.5. TRATAMIENTO DE LOS PRODUCTOS.

Cada uno de los artículos ofertados en el establecimiento comercial, objeto de la actividad de venta.

La Dirección ha fijado criterios específicos para las siguientes actividades para garantizar el correcto estado de conservación, funcionalidad y seguridad de los productos:

	Sí	No	En proceso	N/A
Verificación de la conformidad del producto comprado en relación con el pedido al proveedor.				
Verificación de la conformidad de los productos devueltos por el cliente y puestos nuevamente a la venta.				
Verificación de la conformidad del producto ya almacenado o ubicado en el establecimiento.				
Verificación de la conformidad de los servicios adicionales.				

La Dirección ha establecido las siguientes actividades para:

	Sí	No	En proceso	N/A
Cumplir la legislación vigente en materia de conservación, manipulación, seguridad y similares.				
Asegurar el orden y limpieza de los productos.				
Garantizar que los productos se manipulan respetando las instrucciones del proveedor				
Envasar o embalar los productos, excepto que el cliente manifieste lo contrario				
Garantizar la existencia de un surtido capaz de satisfacer las necesidades de los clientes.				
La ubicación de los productos en la sala de ventas y en el escaparate.				

	AUTODIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LA FAMILIA DE NORMAS UNE 175001:Calidad y Excelencia en comercio	Fecha: sep-25
		Rev :00

5. REQUISITOS DEL PERSONAL.

5.1. IMAGEN.

Todo el personal de la organización cumple todos los siguientes requisitos:

	Sí	No	En proceso	N/A
Apariencia aseada y cuidada.				
Uso e uniforme, si así se estipula o cuando lo exija la legislación de referencia.				
Si no se contempla uniforme, la vestimenta del personal está en consonancia con el tipo de establecimiento.				
El personal puede ser claramente identificado por el cliente.				

5.2. COMPETENCIA PROFESIONAL.

La Dirección ha definido y comunicado al personal las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo.

	Sí	No	En proceso	N/A
Están definidas las funciones y responsabilidades de cada puesto.				
Están comunicadas al personal				

	Sí	No	En proceso	N/A
El personal está capacitado				

¿Ha recibido el personal formación en los siguientes aspectos?:

	Sí	No	En proceso	N/A
Conocimiento de la norma.				
Funcionamiento general del establecimiento: horarios, días de apertura, formas de pago, servicios adicionales y similares.				
Funcionamiento de los equipos.				
Pautas de comportamiento con los clientes (bloque de requisitos con los clientes)				
Productos y servicios adicionales ofrecidos.				

La Dirección ha comunicado a todo el personal su voluntad de cumplir con lo especificado en la norma.

	Sí	No	En proceso

	AUTODIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LA FAMILIA DE NORMAS UNE 175001:Calidad y Excelencia en comercio	Fecha: sep-25
		Rev :00

Independientemente de la formación recibida ¿Están identificadas las necesidades del personal?

	Sí	No	En proceso

6. MEJORA.

La Dirección ha definido, comunicado y establecido un sistema de gestión de incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias.

	Sí	No	En proceso	N/A
Hojas de sugerencias				
Hojas de reclamaciones, cuando así lo exija la legislación.				
Adhesión al sistema arbitral de consumo.				

Las quejas y reclamaciones que afecten al servicio se comunican a la Dirección, se registran y analizan para adoptar las medidas oportunas que mejoren el servicio.

	Sí	No	En proceso	N/A
El personal lo comunica a Dirección.				
Se registran.				
Se analizan y se adoptan las medidas oportunas para mejorar el servicio.				

La Dirección consulta periódicamente a sus clientes:

	Sí	No	En proceso	N/A

La Dirección se preocupa de recabar sugerencias y observaciones del personal.

	Sí	No	En proceso	N/A