

Vulnerabilidad de los consumidores

Requisitos y directrices para el diseño y entrega de un servicio inclusivo

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico CTN-UNE 309 *Servicios*, cuya secretaría desempeña UNE.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-ISO 22458

UNE-ISO 22458

Vulnerabilidad de los consumidores
Requisitos y directrices para el diseño y entrega de un servicio inclusivo

Consumer vulnerability. Requirements and guidelines for the design and delivery of inclusive service.

Consommateurs en situation de vulnérabilité. Exigences et lignes directrices pour la conception et la fourniture de services inclusifs.

Esta norma es idéntica a la Norma Internacional ISO 22458:2022.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-ISO 22458

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

Asociación Española de Normalización

Génova, 6
28004 MADRID-España
Tel.: 915 294 900
info@une.org
www.une.org

© UNE 2023

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

Índice

Prólogo	5
0 Introducción.....	6
0.1 ¿Qué es la vulnerabilidad de los consumidores?	6
0.2 Impacto de la vulnerabilidad en los individuos	6
0.3 Beneficios de la organización de adoptar un enfoque de servicio inclusivo.....	7
1 Objeto y campo de aplicación.....	7
2 Normas para consulta	8
3 Términos y definiciones.....	8
4 Compromiso, principios y estrategias de la organización.....	10
4.1 Compromiso	10
4.2 Principios	10
4.3 Estrategia.....	11
4.3.1 Orientada a resultados	11
4.3.2 Responsabilidad	12
4.3.3 Enfoque proactivo	12
4.3.4 Políticas.....	12
5 Diseño inclusivo.....	13
5.1 Generalidades.....	13
5.2 Puntos de contacto.....	14
5.3 Comprensión de la vulnerabilidad del consumidor	14
5.3.1 Metodología de la percepción del consumidor.....	14
5.3.2 Investigación y mapeo	15
5.3.3 Asociaciones con las partes interesadas.....	15
5.3.4 Compromiso con los consumidores.....	15
5.4 Canales de contacto de los consumidores	16
5.4.1 Elección	16
5.4.2 Facilidad de uso.....	16
5.4.3 Toma de conciencia	16
5.4.4 Servicios telefónicos.....	16
5.4.5 Servicios en línea.....	17
5.5 Información del consumidor.....	17
5.5.1 Generalidades.....	17
5.5.2 Presentación de la información clave	18
5.6 Ventas y contratos.....	18
5.6.1 Ventas	18
5.6.2 Términos del contrato	20
5.7 Pagos y facturación	20
5.7.1 Elección y flexibilidad de los pagos.....	20
5.7.2 Actuar responsablemente frente a los impagos.....	20
5.7.3 Facturación.....	21
5.8 Quejas y conflictos.....	21
6 Recursos para dar soporte a la entrega de servicios.....	22
6.1 Generalidades.....	22
6.2 Personal de primera línea.....	22
6.2.1 Recursos.....	22
6.2.2 Empoderamiento	22

6.2.3	Formación en la vulnerabilidad de los consumidores.....	23
6.3	Sistemas en línea de cara al cliente	24
6.4	Gestión de los datos de la vulnerabilidad de los consumidores.....	24
6.4.1	Generalidades.....	24
6.4.2	Política de datos.....	25
6.4.3	Privacidad y seguridad.....	26
6.4.4	Conocimientos y consentimiento	26
6.4.5	Intercambio de datos internos	27
6.4.6	Intercambio de datos externos.....	27
6.5	Tratar con representantes de terceras partes.....	27
6.6	Interrupciones del servicio.....	28
6.6.1	Interrupción debida a sucesos externos.....	28
6.6.2	Interrupción de servicios esenciales.....	29
7	Identificar la vulnerabilidad del consumidor	29
7.1	Generalidades.....	29
7.2	Factores de riesgo	30
7.3	Señales de vulnerabilidad	31
7.3.1	Generalidades.....	31
7.3.2	Observación del personal de primera línea	32
7.3.3	Marcadores automatizados	33
7.4	Animar a compartir la información de vulnerabilidad	33
7.4.1	Generalidades.....	33
7.4.2	Personal de primera línea.....	34
7.4.3	Formularios en línea y en papel.....	35
7.5	Registrar información sobre vulnerabilidad	35
7.5.1	Generalidades.....	35
7.5.2	Crear registros de los consumidores.....	35
7.5.3	Referirse a los registros del consumidor.....	36
7.5.4	Actualizar los registros del cliente.....	36
8	Responder a la vulnerabilidad del consumidor	36
8.1	Generalidades.....	36
8.2	Tomar acciones para mejorar los resultados para los individuos	37
8.2.1	Comprender los riesgos y las necesidades.....	37
8.2.2	Comprender la relación del individuo con la organización	38
8.2.3	Opciones de respuesta.....	38
8.2.4	Toma de decisiones compartida	40
8.2.5	Dirigir a información, consejo y soporte especializados	40
8.3	Toma de acciones para mejorar los resultados de otros	40
9	Seguimiento, evaluación y mejora	40
9.1	Seguimiento.....	40
9.2	Evaluación.....	41
9.3	Mejora continua	41
Anexo A (Informativo)	Orientación para las organizaciones sobre cómo implementar la Norma ISO 22458.....	43
Bibliografía		48

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento especifica los requisitos y directrices para las organizaciones sobre cómo diseñar y prestar servicios justos, flexibles e inclusivos que aumentarán los resultados positivos para los consumidores en situaciones vulnerables y minimizar el riesgo de perjuicio para el consumidor. Cubre la cultura y la estrategia de la organización, el diseño inclusivo y cómo identificar y responder a la vulnerabilidad de los consumidores.

Se aplica a cualquier organización que preste servicios, incluyendo los productos relacionados con servicios, a los consumidores, independientemente de su localización o su tamaño.

NOTA 1 El término “servicios” se refiere a cualquier servicio prestado a los consumidores en línea o fuera de línea. Los sectores de los servicios pueden incluir, por ejemplo, la atención sanitaria, el ocio y el entretenimiento, la venta al por menor, la energía, la comunicación, los servicios financieros, los viajes y el turismo, los servicios digitales, las profesiones y el comercio.

NOTA 2 Los prestadores de servicios pueden incluir organizaciones privadas o públicas, organizaciones benéficas, agencias gubernamentales, autoridades locales de cualquier tamaño.

NOTA 3 Puede ser justo y razonable, en algunos casos, que un prestador de servicios inclusivo limite el acceso o individuos ajenos al público objetivo la organización, cuando el objetivo principal sea proteger a los consumidores y evitar perjuicios. Por ejemplo, evitar que los niños accedan a los sitios de juego en línea.

2 Normas para consulta

No existen normas para consulta en este documento.