



UNE Normalización
Española



*Encuentro
UNE-SMI*

Hacia la Excelencia en el Servicio

SM Service
Management
Institute



UNE Normalización
Española



*Encuentro
UNE-SMI*



Bienvenida. Objetivo de la sesión
Paloma García

VÍDEO

UNE

Normalización
Española

organismo de normalización español en:



T. Verde

Gobierno

T. Digital

Retos
sociales



Evento

Encuentro UNE-SMI: Hacia la Excelencia del Servicio

07/11/2023



12:00 Paloma García

Directora de Normalización y Grupos de Interés de UNE

12:10 Elena Ordozgoiti

Responsable de Negocio Sector Servicios de UNE

Apoyo del sistema de normalización al sector servicios. Normas ISO-EN-UNE

12:20 Luis Morán

Chief Knowledge Officer del Service Management Institute SMI

Apoyo del Service Management Institute SMI al Comité Técnico de Normalización del Sector Servicios de UNE

12:30 Matthias Gouthier

Presidente del ISO/TC 312 Excelencia en el servicio

Norma ISO 23592:2021 Service excellence. Principles and model

13:00 Javier Peris

Presidente Global del Service Management Institute SMI

Desde la Gestión hasta la Excelencia del Servicio

13:30 Mesa de expertos. **La Excelencia en el Servicio en la Administración Pública**

Modera: Javier Peris

Participan:

- Zaida Sampedro

Subdirectora General de Transformación y Gestión del Cambio de la Comunidad de Madrid

- Ana M^a Pont Pérez

Directiva Pública Responsable de la Oficina de Proyectos Europeos del Ayuntamiento de Valencia

- Víctor Osuna

Director General de Modernización Digital del Ayuntamiento de Córdoba

14:00 Coloquio con los asistentes

14:10 Conclusiones. Próximos pasos.

14:30 Cierre del encuentro



UNE Normalización
Española



*Encuentro
UNE-SMI*



Apoyo del sistema de normalización al sector servicios.

Normas ISO-EN-UNE

Elena Ordozgoiti



ISO/TC 312 *Excellence in service*



CEN/TC 447 *Horizontal standards for the provision of services*



CTN-UNE 309 *Servicios*

ISO/TC 312 *Excellence in service*

Secretaría: Alemania



2017

Presidencia: Prof. Dr. Matthias Gouthier

Scope: Standardization in the field of excellence in service

Países: 16 participantes + 19 observadores (España)

Normas publicadas 4	Normas en elaboración 4
------------------------	----------------------------

WG 1 *Principles, model and measurement*

WG 2 *Design of excellent services*

WG 4 *Public Services*

Relaciones con otros Comités ISO: 11

ISO/TC 312

Service excellence

ISO 23592:2021 Principles and model

ISO/TS 23686:2022 Measuring service excellence performance

ISO/TS 24082:2021 Designing excellent service to achieve outstanding customer experiences

ISO/TR 7179:2023 Practices for achieving service excellence

Normas

Proyectos

ISO/CD 11367 Principles and model for public service organizations

ISO/AWI TS 19384 Guidelines for application of digital approaches to achieve service excellence

ISO/AWI TS 19387 Maturity Model

ISO/AWI TS 19390 Implementation approach for ISO 23592

ISO/TC 312 **Reuniones**

Frecuencia: 2 reuniones/año

2024-02-26 – 2024-03-01 Beijín (Híbrida)

Delegaciones de los países miembro del ISO/TC 312 a través de sus Organismos Nacionales de Normalización

CEN/TC 447 *Horizontal standards for the provision of services*

Presidencia: Norman Rose (Reino Unido)

Scope: Horizontal standardization for the provision of services, within their lifecycle. The scope of CEN/TC 447 does not cover 'works contracts'

Secretaría: Reino Unido



Países: los 34 miembros de CEN

Normas publicadas 3	Normas en elaboración 3
------------------------	----------------------------

2016

WG 1 Service agreements and contracts

WG 2 Performance management

WG 4 Service procurement

WG 6 Servitization

Relaciones con entidades europeas: ANEC, ETUC, SBS, EFCA, ETSA, EC

Relaciones con otros 4 comités CEN

Normas

Provision of services:

- **EN 17371-1:2021** Part 1: Service procurement - Guidance for the assessment of the capacity of service providers and evaluation of service proposals
- **EN 17371-2:2021** Part 2: Services contracts - Guidance for the design, content and structure of contracts
- **EN 17371-3:2020** Part 3: Management of Performance Measurement - Guidance on the mechanism to measure performance as part of service contracts

Digital contracts - Guidelines on accessibility, presentation and execution

Servitization for **advanced service**

Provision of services - Guidance for organizations which provide lists of prequalified, qualified or **shortlisted service providers**

Facility management and servitization

Customer experience / complaint handling

Dispute resolution

Electronic signature

Proyectos

Potenciales

CEN/TC 447 **Reuniones**

Frecuencia: 2 reuniones/año

2023-11-23 Londres (Híbrida)

Delegaciones de los países miembro de CEN acreditados por sus Organismos Nacionales de Normalización

CTN-UNE 309 *Servicios*

2013

Campo de actividad: Los aspectos horizontales propios del conjunto de los sectores prestadores de servicios o de un grupo de ellos. Se consideran aspectos horizontales las etapas que habitualmente recorre un servicio (diseño, comercialización y difusión, provisión, facturación, revisión o terminación del servicio) así como los aspectos para su gestión, procedimientos y excelencia, entre otros.

➤ Temas horizontales en servicios

Normas publicadas

8

➤ Sectores de servicios sin un comité propio

Normas publicadas

6

Normas en elaboración

1

Normas

Aspectos transversales en servicios

UNE 15896:2015 Gestión de **compras de valor añadido**

UNE-CEN GUIA 15:2012 IN **Guía** para la preparación de normas de servicios

UNE-CEN/TS 16880:2015 **Excelencia en el servicio**. Creación de experiencias excepcionales del cliente mediante la excelencia en el servicio.

Prestación de servicios:

- UNE-EN 17371-1:2021 Parte 1: Compra de servicios. Guía para la evaluación de la capacidad de los proveedores de servicios y evaluación de las propuestas de servicios.
- UNE-EN 17371-2:2022 Parte 2: Contratos de servicios. Guía para el diseño, el contenido y la estructura de los contratos.
- UNE-EN 17371-3:2021 Parte 3: Gestión de la medición del desempeño. Guía sobre el mecanismo para medir el desempeño como parte de los contratos de servicios.

UNE-ISO 20400:2017 **Compras sostenibles**. Directrices.

UNE-ISO 44001:2017 Sistemas de gestión de las **relaciones de trabajo colaborativas**. Requisitos y marco de referencia.

EA 0054:2015 Servicios para la práctica de **actividades deportivas**.

Normas

UNE 309001:2023 **Acogimiento residencial**. Aplicación de la Norma ISO 9001: 2015 para organizaciones que prestan servicios de acogimiento residencial.

Servicios verticales

UNE-EN 17169:2020 **Tatuajes**. Prácticas higiénicas y seguras.

UNE-EN 17531:2022+A1:2023 Informes para apoyar la supervisión de los servicios de **apuestas y juegos de azar** en línea por parte de los reguladores de juego de los Estados miembro.

UNE-ISO 21001:2018 Organizaciones educativas. Sistemas de gestión para **organizaciones educativas**. Requisitos con orientación para su uso

UNE-ISO 22458:2023 **Vulnerabilidad de los consumidores**. Requisitos y directrices para el diseño y entrega de un servicio inclusivo.

Propuesta

Posicionar a España en el desarrollo de las normas europeas e internacionales para servicios, en **aspectos transversales**



Temáticas

- calidad y la excelencia
- contratación
- digitalización
- modelos de madurez
- experiencia de cliente
- medición del servicio prestado
- terminología
- servicios avanzados...
- [posibilidad de desarrollar documentos de ámbito nacional](#)

Reactivar el CTN-UNE 309

¿Cómo participar?





UNE Normalización
Española



*Encuentro
UNE-SMI*



Apoyo del Service Management Institute SMI al Comité Técnico de Normalización del Sector Servicios de UNE

Luis Morán



[Luis Moran Abad | LinkedIn](#)

Luis Morán Abad

Chief Knowledge Officer del *Service Management Institute SMI*

❖ Secretario del CTN-UNE 71/SC40 *Gestión de servicios de TI y Gobierno de TI*

PARTE

CONSULTAS EXTERNAS
Análisis Clínicos

SALA DE ESPERA
SIN DETERMINAR

HOSPITAL
CMA0658



27/10/2023



11:30

Por favor, dirígete a la zona de espera y
permanece atento al número de la pantalla

Comprometidos con la excelencia



A28

005

De TI al Negocio, de Cumplir a la Excelencia

UNE

Normalización
Española

SM Service
Management
Institute



Una oportunidad de liderar



UNE Normalización
Española



*Encuentro
UNE-SMI*



Norma ISO 23592:2021 Service excellence. Principles and model Matthias Gouthier



[Prof. Dr. Matthias Gouthier | LinkedIn](#)

Matthias Gouthier

Presidente ISO/TC 312 *Service Excellence*

- ❖ Chair of Marketing and Digital Services
- ❖ Head of the Institute for Management in the Faculty of Computer Science at the University of Koblenz, Germany.
- ❖ Academic Director of the Center for Service Excellence (CSE).
- ❖ oneservice AG, a company providing technical field services in more than 60 countries for life science, diagnostics, and medical technology industries.
 - Co-founder
 - Academic Director
 - Co-responsible for their Service-Excellence-Academy.



Become a Market Leader Through Service Excellence: ISO 23592 – Principles and Model

- Prof. Dr. Matthias Gouthier
Center for Service Excellence

- Encuentro UNE-SMI: Hacia la Excelencia del Servicio
Madrid, November 16, 2023



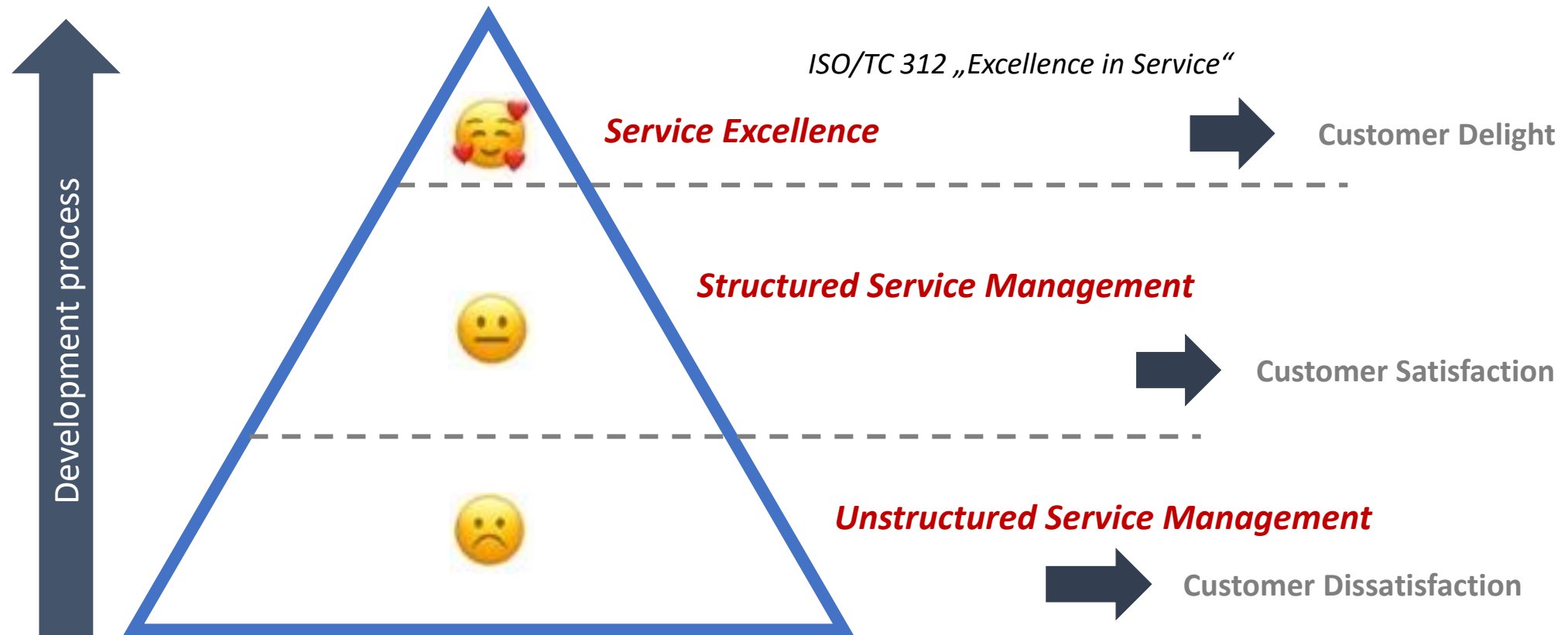
AGENDA

1. **Relevance of Service Excellence**
2. ISO 23592:2021 Service Excellence
3. Outlook: New Projects

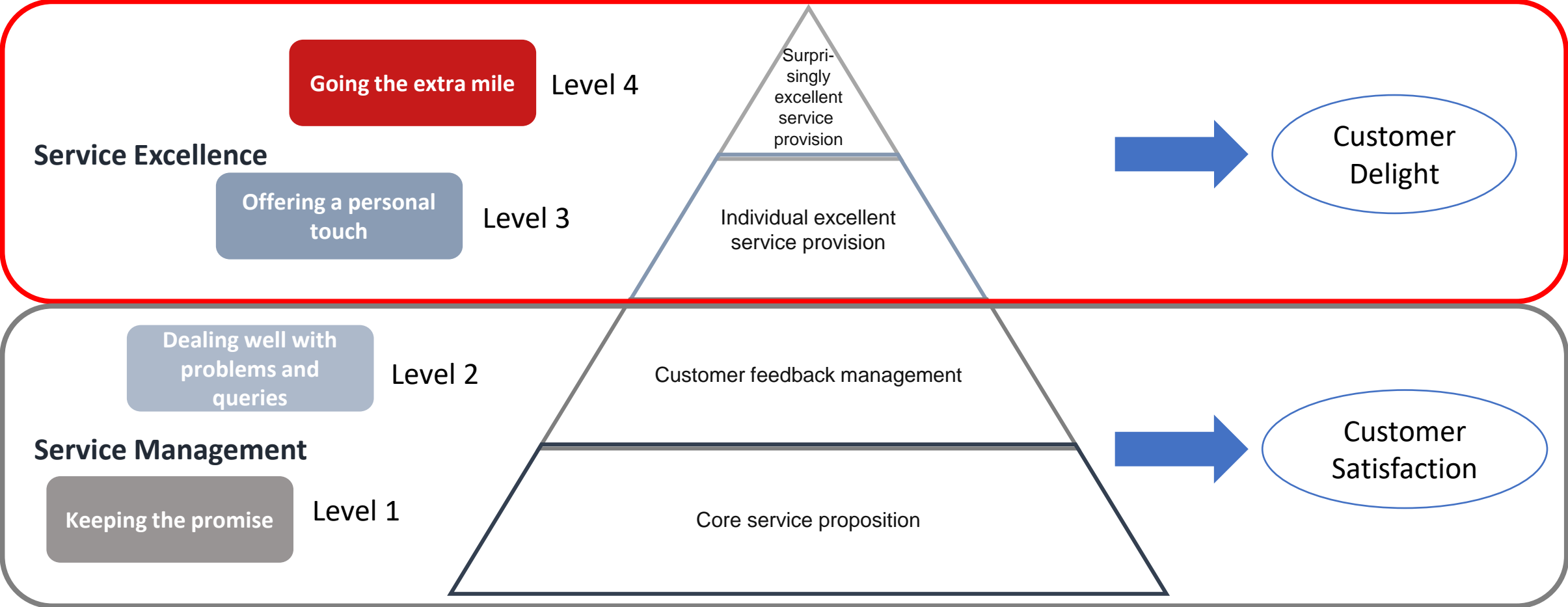
What is the Scope of Service Excellence?

- ❖ Service Excellence is mainly used by the **top 10% up to 20% leading service companies** in a market.
- ❖ Implementing Service Excellence only makes sense if a service company has established **stable and efficient processes** to deliver the promised quality to its customers.

Source: ISO/TC 312 Strategic Business Plan

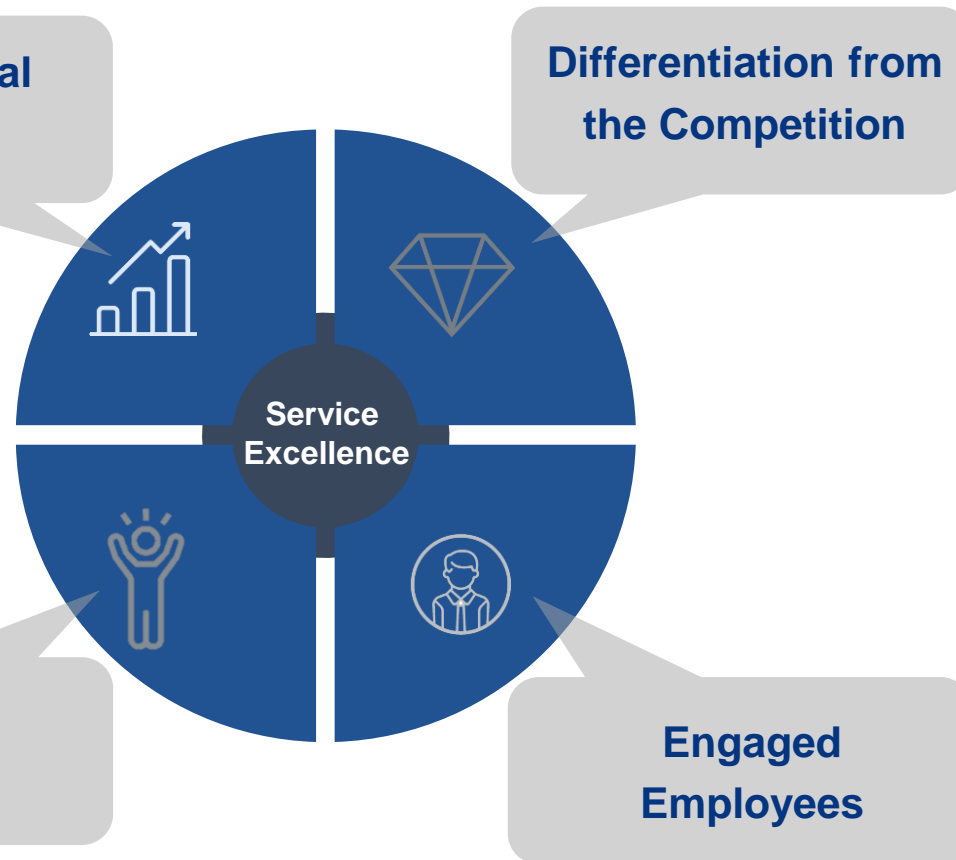


The Service Excellence Pyramid – Levels and Outcomes

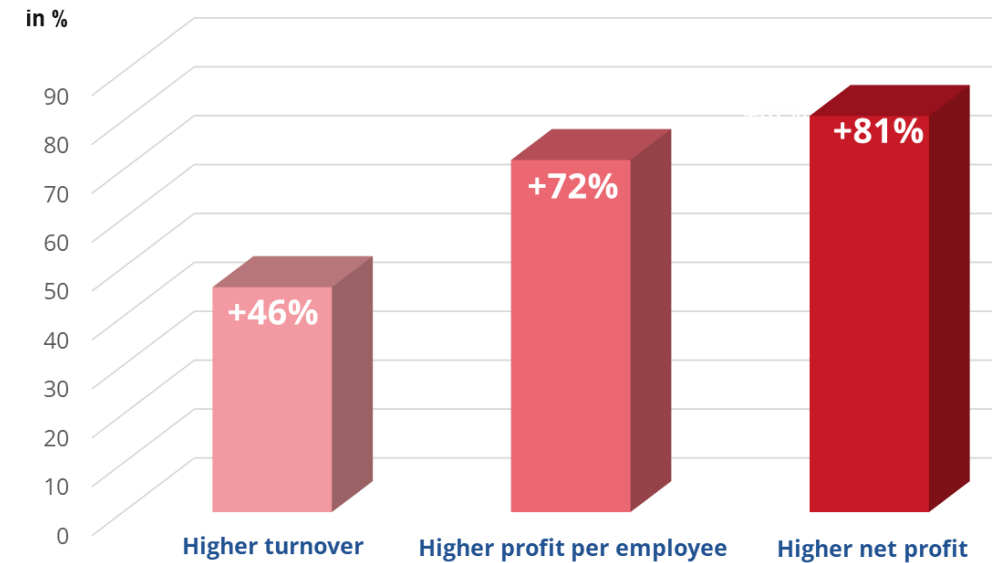


Source: Adapted from ISO 23592:2021: Service excellence — Principles and model, Geneva, Switzerland.

Benefits of Service Excellence



Companies with a high level of service excellence compared to companies with a low level of service excellence show:



Source: Bates, K./Bates, H./Johnston, R. (2003): Linking service to profit: the business case for service excellence, in: International Journal of Service Industry Management, 14(2), pp. 173-183.

Service Excellence is a Strategic Approach of Leading Companies Worldwide

OTIS

Home | About Otis | Otis News | Global Major Projects | Products & Service | Working at Otis | Contact Otis

Select Country/Region

Service Excellence

Vision and Values

Our Customer Commitments

Safety for All

Otis History

Otis in the Community

Otis People

Natural Leadership

Innovation

1 in service

Otis is the world's largest producer of elevator equipment.

ISS

SERVICES | HOW WE WORK | CAREER | INVESTOR | ABOUT | INSIGHTS

HIGH STANDARDS

Putting excellence first

ISS is a global player with a leading position in the facility services market.



Common goal of service excellence: To get customer-centric and to achieve customer delight

BRENTAG

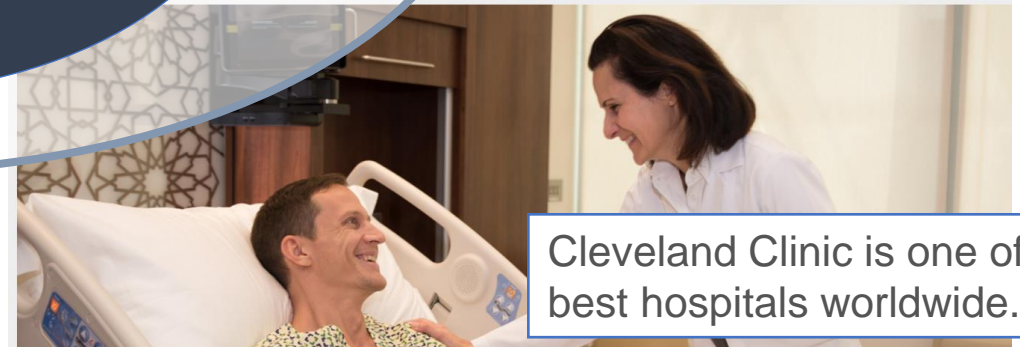
United States (EN) | Corporate | Career | Media | Contact | Login

Products | Industries | Services

SERVICE EXCELLENCE

Brenntag is the global market leader in chemical and ingredients distribution.

Cleveland Clinic



Cleveland Clinic is one of the best hospitals worldwide.

Our Service Excellence team is dedicated to ensuring our patients' voices are heard, and we actively encourage feedback through a number of channels.



AGENDA

1. Relevance of Service Excellence
2. **ISO 23592:2021 Service Excellence**
3. Outlook: New Projects

History of the Development of the Service Excellence Standards

Timelines:

2010-2011



2012-2015



2018-2021



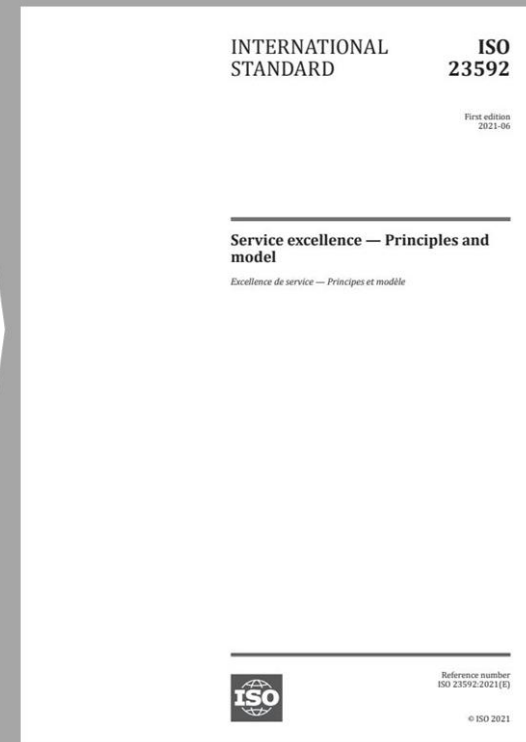
DIN SPEC 77224:2011:
German standard on service excellence



CEN/TS 16880:2015:
European standard on service excellence



ISO 23592:2021:
International standard on service excellence



Source: Gouthier, M. (2023). Managing service: Introduction and overview of the contributions, in: Gouthier, M. (Ed.). Market Leader through Service Excellence, Baden-Baden, pp. 19.

Current Members of ISO/TC 312



Standards About us News **Taking part** Store

← Technical Committees

ISO/TC 312

Excellence in service

About

Secretariat: **DIN**

Committee Manager: **Mrs Pelin Düzyurt**

Chairperson (until end 2023): Mr Prof. Dr Matthias Gouthier

ISO Technical Programme Manager [TPM]: **Ms Tamaho Takai**

ISO Editorial Manager [EM]: **Ms Nicola Perou**

Creation date: 2017

← ISO/TC 312

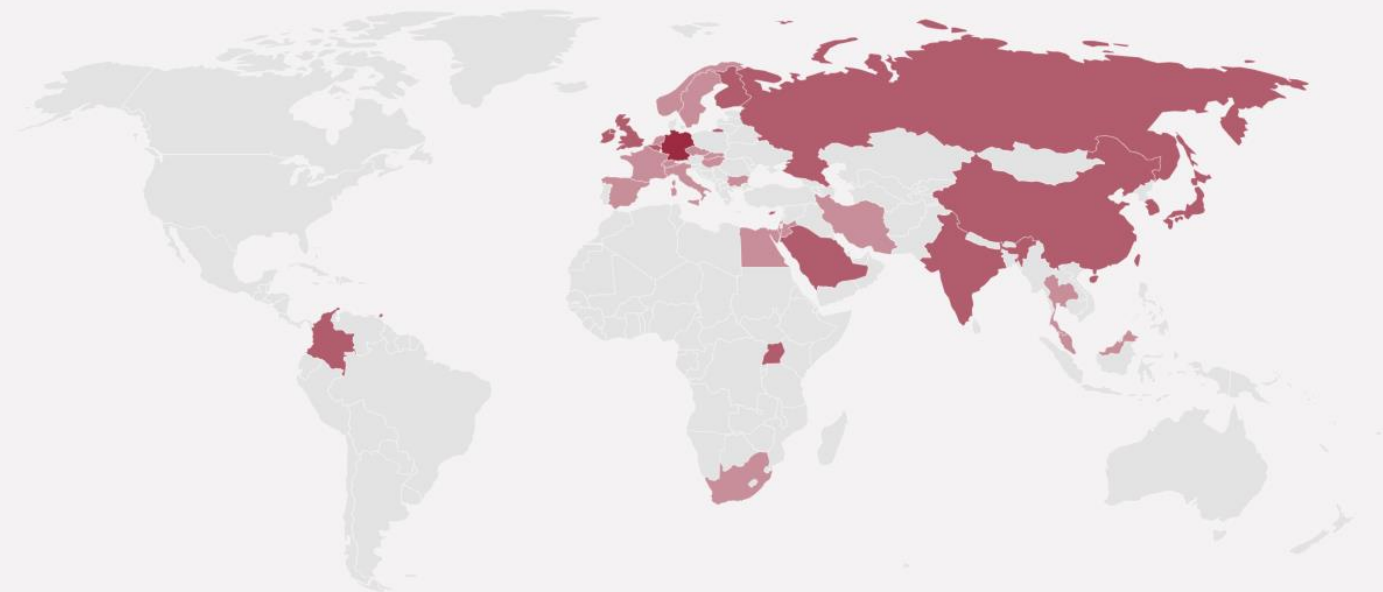
Participation

16

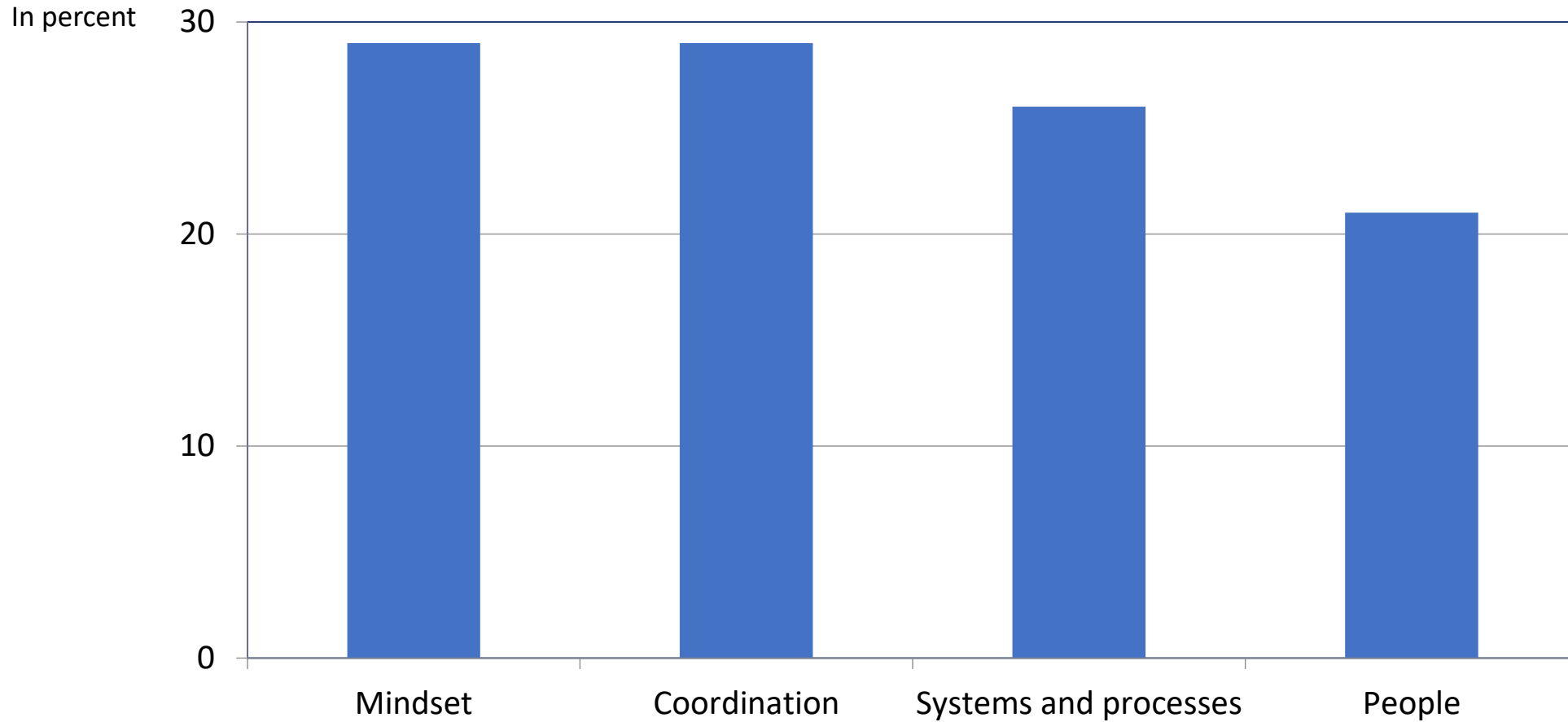
Participating members

19

Observing members



The Obstacles to Implementing Service Excellence Are Primarily Internal



Source: Johnston, R. (2007): Insights into Service Excellence, in: Gouthier, M.H.J., Coenen, C., Schulze, H.S. and Wegmann, C. (Eds.): Service Excellence as Initiator, Wiesbaden.

Service Excellence Requires a Corresponding Mindset

Example "Day 1 culture" of Amazon



Day 1 mentality



Focused on customers



High-quality, high-velocity decisions



Experiments to incubate new capabilities



Embrace failures



Nimble organization structures



Small teams who own what they create



Prioritizes long term, sustained value

AWS Executive Insights / Innovation / ...

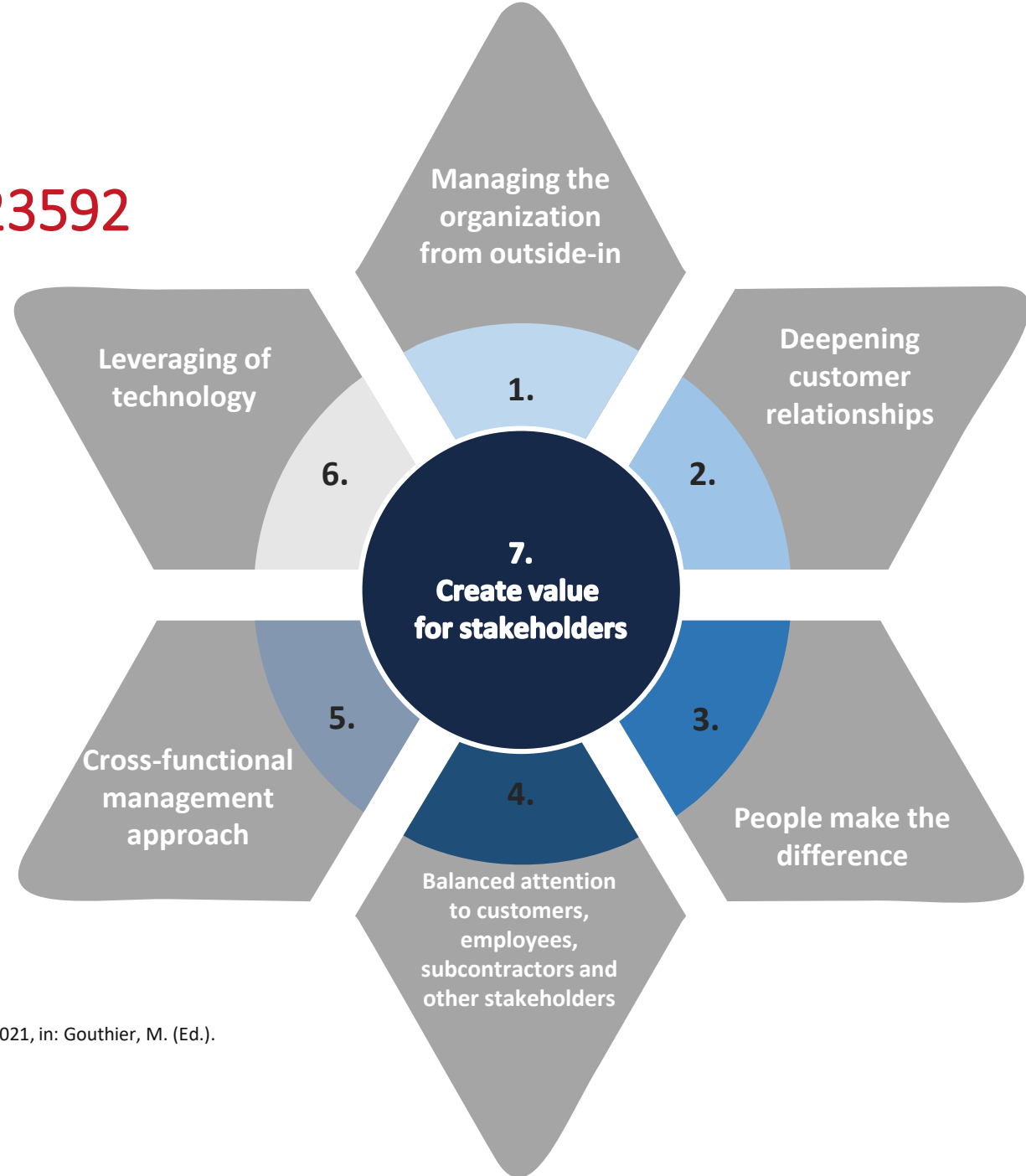
Elements of Amazon's Day 1 Culture

Amazon's "Day 1" mentality is a culture and an operating model that puts customers at the center of everything Amazon does. Putting "Day 1" into practice relies on maintaining a long-term focus, obsessing over customers, and bold innovation.

DAY 1

7 Principles of Service Excellence as Defined in ISO 23592

The principles represent **guidelines** helping companies better understand the philosophy of service excellence and giving managers an **orientation** about the direction in which a company has to be developed.



7 Principles of Service Excellence as Defined in ISO 23592

1

Managing the organization from outside-in

The organization should design the desired experience from the customer's perspective. Once designed, resources and processes should be aligned in the sense of customer centricity on an ongoing basis.

2

Deepening customer relationships

The organization should strive for a superior level of individual personalization and be focused on the customer needs and expectations throughout the relationship. A strong relationship can be fuelled by continuous communication, which should reflect the customer's desired level of interaction.

3

People make the difference

The engagement of everyone in the organization, including partners, in achieving customer delight is of key importance.

4

Balanced attention to customers, employees, subcontractors and other stakeholders

Customers, employees, subcontractors and other stakeholders are important and the organization should give a balanced focus of attention to them all.

7 Principles of Service Excellence as Defined in ISO 23592

5

Cross-functional management approach

The organization should work through customer journeys with an integrated cross-functional approach.

6

Leveraging of technology

Appropriate technology should be used to create outstanding customer experiences, for staff, customers and partners.

7

Create value for stakeholders

Implementing service excellence leads to additional sustainable value for stakeholders. Co-creation with stakeholders should be used to create enhanced value. Value can be monetary as well as nonmonetary.

But a Mindset Alone is not Enough - Service Excellence also Needs a Concept and a Structure!

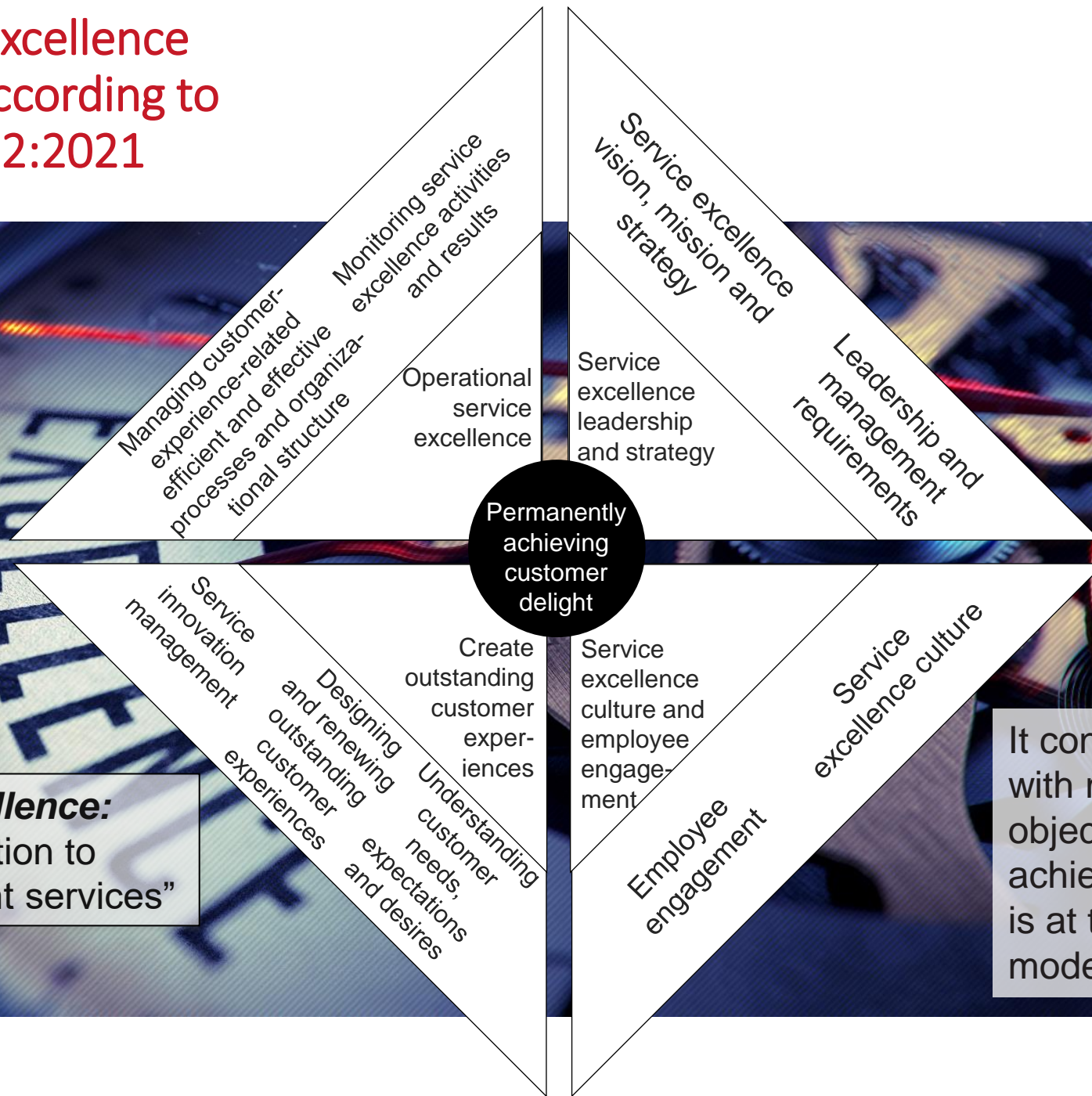
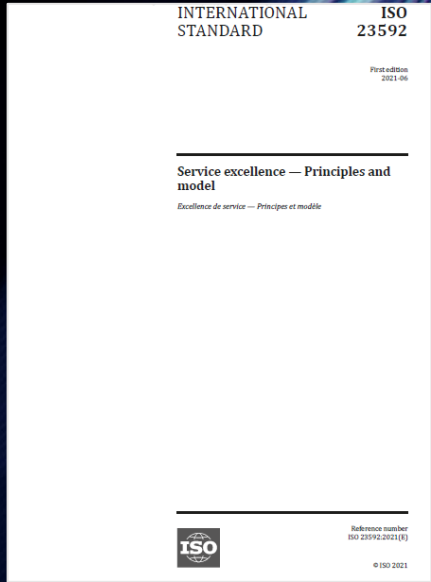


„If we respect only the standards, the service looks sterile, and if we show only emotions, we look like lovable, but not very competent improvisers. It is important, that both principles are harmoniously intertwined.“

Philippe Clarinval (MBA), Former General Manager, Carlton Hotel St. Moritz

Both aspects are addressed by the principles and the service excellence model defined in ISO 23592

Service Excellence Model According to ISO 23592:2021



Definition of service excellence:
 “Capabilities of an organization to consistently deliver excellent services”

It contains four dimensions with nine elements. The objective of permanently achieving customer delight is at the center of the model.

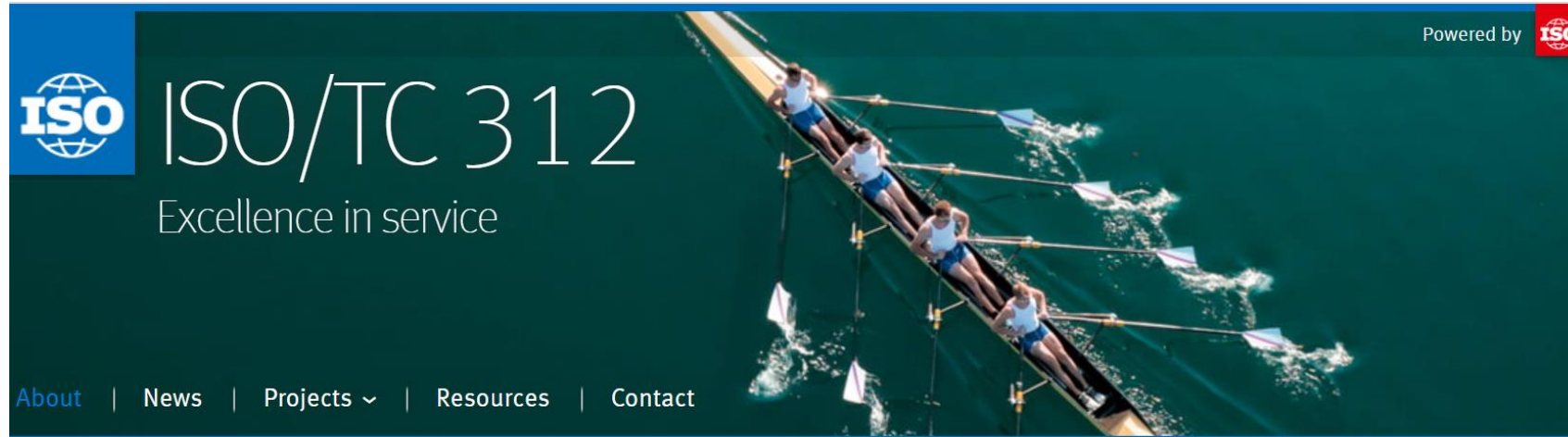
Source: ISO 23592:2021: Service excellence — Principles and model, Geneva, Switzerland.



AGENDA

1. Relevance of Service Excellence
2. ISO 23592:2021 Service Excellence
3. **Outlook: New Projects**

ISO Standards under Development by ISO/TC 312



Standard and/or project under the direct responsibility of ISO/TC 312 Secretariat (4) ↑

	Stage
● ISO/CD 11367 Service excellence — Principles and model for public service organizations	30.20
● ISO/AWI TS 19384 Service Excellence - Guidelines for application of digital approaches to achieve Service Excellence	20.00
● ISO/AWI TS 19387 Service Excellence — Maturity Model	20.00
● ISO/AWI TS 19390 Service excellence — Implementation approach for ISO 23592	20.00



Questions?

Service Excellence

Contact Details

Prof. Dr. Matthias Gouthier

Chair of Marketing and Digital Services
Center for Service Excellence
University of Koblenz-Landau
Universitätsstraße 1
56070 Koblenz
Germany
Phone: +49 261 287 2852
email: gouthier@uni-koblenz.de



Matthias Gouthier [Ed.]

Market Leader Through Service Excellence

World-Class Approaches to Managing Excellent Services



UNE Normalización
Española



*Encuentro
UNE-SMI*



Desde la Gestión hasta la Excelencia del Servicio

Javier Peris



[Javier Peris | LinkedIn](#)

Javier Peris

Presidente Global del *Service Management Institute SMI*

- ❖ Presidente de itSMF España Asociación Profesional de Expertos en Gobierno y Gestión de Tecnología
- ❖ Profesor Asociado en IE Business School, IE Executive Education, U. San Pablo CEU, U. de Córdoba y UNED
- ❖ Director Académico de la *Escuela de Gobierno eGob*®
- ❖ Presidente CTN 71/ SC40 *Gobierno y Gestión de Tecnologías de la Información* (ISO 20000 y 38500)
- ❖ Director de las Revista *Tecnología y Sentido Común* y *Stakeholders.news*
- ❖ Socio Fundador y Chief Knowledge Officer en *Business, Technology & Best Practices, S.L* (Business&Co.®)



Javier Peris

Presidente Global

Madrid, noviembre 2023

<https://servicemanagement.institute>



Bienvenidos!



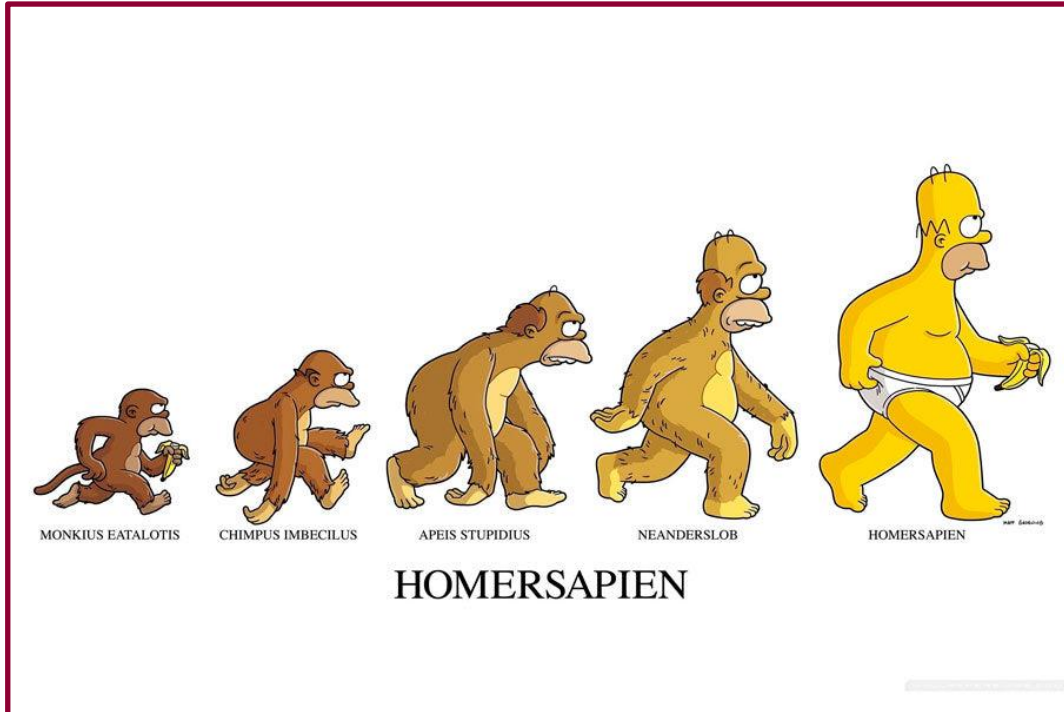
Más de 30 años de
Buenas Prácticas



Operación, Gestión y Gobierno



Un Mundo en Constante Cambio



Tenemos el derecho y el deber de ayudar a evolucionar la profesión.



Vamos a poner en valor el
Conocimiento en Dirección
de Servicios a nivel Global



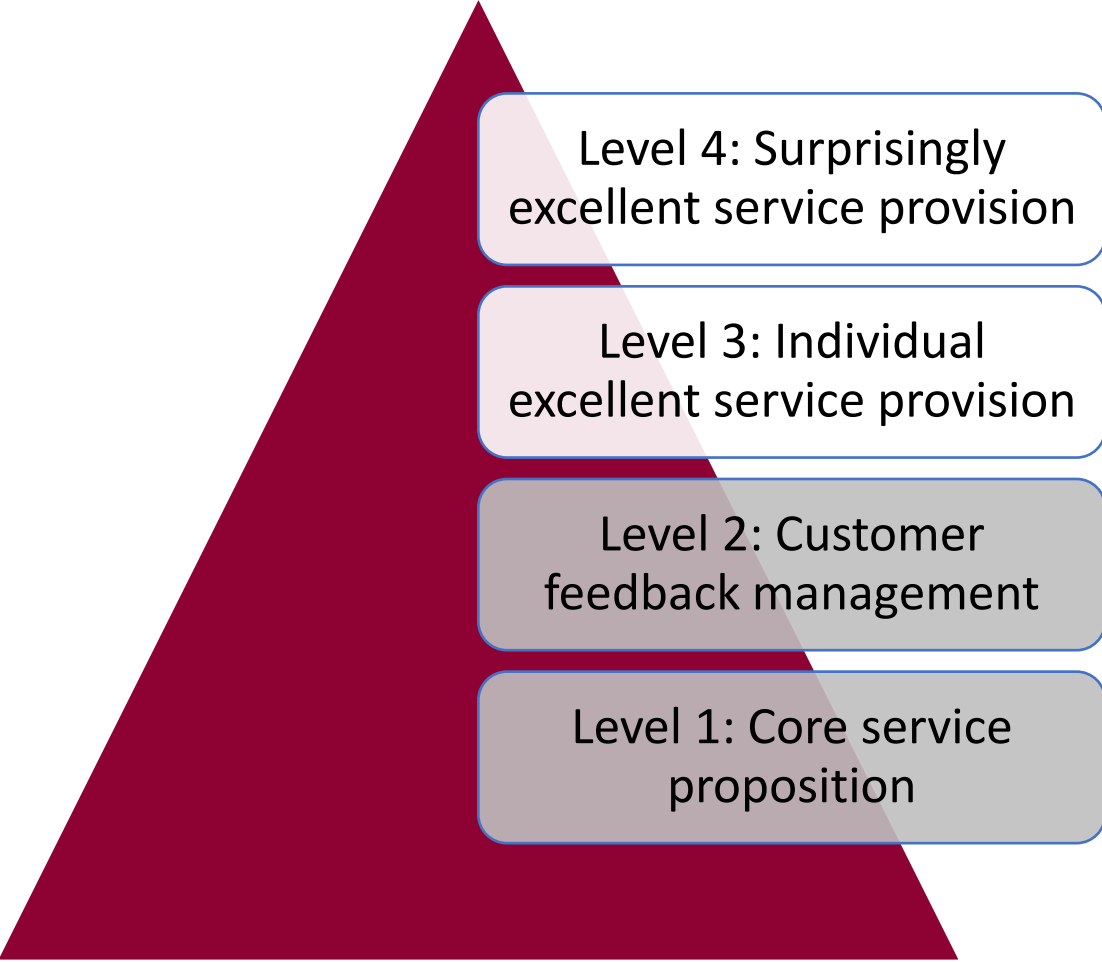
Para tal fin fue creado el
Service Management
Institute SMI



Una Asociación Global



Con su propia Base de
conocimiento:
SMBoK®

A dark red pyramid is shown on the left side of the slide. Four horizontal, rounded rectangular boxes are stacked vertically on the right side of the pyramid, each containing text. The top two boxes are light pink, and the bottom two are light grey. The text in the boxes describes four levels of service provision.

Level 4: Surprisingly
excellent service provision

Level 3: Individual
excellent service provision

Level 2: Customer
feedback management

Level 1: Core service
proposition

Basado en la pirámide de
la Excelencia en el
Servicio

ESTÁNDAR
INTERNACIONAL

ISO
23592

Primera edición
2021-06

**Excelencia en el Servicio: Principios y
Modelo**

Excelencia en el servicio: principios y modelo



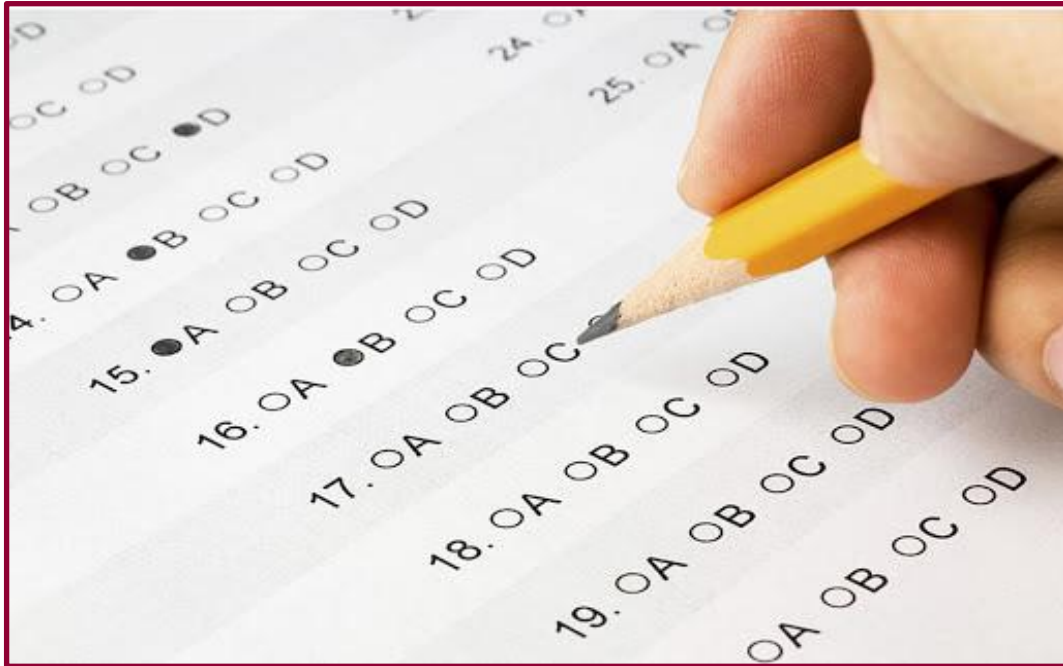
Número de
referencia ISO
23592:2021(E)

© ISO 2021

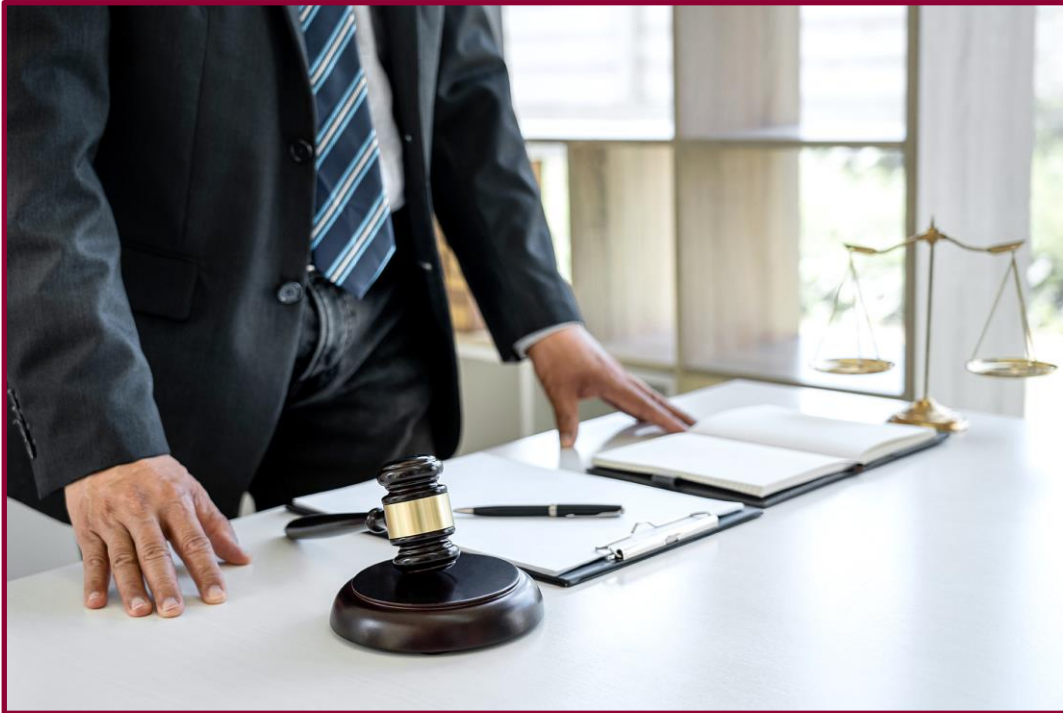
Apoyada en una norma
certificable
ISO 23592:2021
Excelencia en el Servicio



Con nuestro propio
sistema de acreditación
profesional basado en
ISO/IEC 17024:2012



A través de nuestros
propios Exámenes de
Certificación Profesional



Con un proceso de
Grandfathering para
profesionales con
Conocimientos y
Experiencia demostrables



Service Management Professional SMP



No somos competencia de
nadie, nuestra intención es
sumar



Somos Directores de
Servicios comprometidos
con la Gestión y el
Gobierno, pero sobre todo
con la Excelencia en el
Servicio



Estáis invitados a ser
protagonistas de la
evolución hacia la
excelencia en el servicio



Service Management Professional SMP Master



Tras 20 años de viaje
hacia la gestión del
servicio, ha llegado la hora
de continuar otros 20 años
hacia la excelencia en el
servicio.



Javier Peris

Presidente Global

Madrid, noviembre 2023

Muchas gracias!

<https://servicemanagement.institute>



UNE Normalización
Española



*Encuentro
UNE-SMI*



Mesa de expertos

La Excelencia en el Servicio en la Administración Pública



UNE Normalización
Española



*Encuentro
UNE-SMI*



Coloquio



UNE Normalización
Española



*Encuentro
UNE-SMI*



Conclusiones. Próximos pasos

UNE



Conclusiones

Conclusiones

- Programa de estandarización internacional y europeo
- Potencial desarrollo de estándares de ámbito puramente nacional
- La importancia de la excelencia en la prestación de los servicios para el sector privado
- La excelencia en los servicios públicos
- Propuesta de reactivación del CTN-UNE 309 en el marco de UNE y con el impulso y liderazgo del SMI

UNE



Próximos pasos

Reactivación CTN-UNE 309

- Viabilidad técnica
 - Participación activa de entidades a nivel nacional

- Estructura sostenida por el servicio prestado por UNE y SMI
 - SMI – Servicio de Secretaría
 - UNE – Servicio Técnico de Normalización

- Sostenibilidad a largo plazo
 - Presupuesto anual que asegure la sostenibilidad a largo plazo
 - En función de la carga de trabajo
 - Suma de los presupuestos de cada una de las organizaciones (UNE y SMI)
 - Financiación mediante un sistema de cuotas
 - Las partes interesadas deben contribuir al sostenimiento de la actividad

¿Cómo participar?

Manifestación de interés - Inscripción

Compromiso con la sostenibilidad del CTN-UNE 309 - Cuota de participación

Exentos:

- Administración Pública: órganos de la AGE y de las CCAA, Corporaciones locales y algunas tipologías de Organismos Públicos
- Representantes de consumidores y usuarios

Cuota general: empresas

Cuota reducida: PYME

Cuota ampliada: asociaciones empresariales, plataformas, corporaciones, clúster

Cota ampliada: asociaciones profesionales

Tras el Encuentro UNE-SMI

Envíos tras el Encuentro UNE-SMI

- Presentaciones
- Enlace a la web del Encuentro
- Formulario de inscripción

Manifestación de interés

- Devolución del formulario de inscripción cumplimentado
- Compromiso con la sostenibilidad. Confirmación cuando se cierre la cuota

Reactivación del CTN-UNE 309 Servicios

- Comienzo de la actividad

UNE



¡GRACIAS!