

Acuerdo sobre el Código de normas profesionales y principios éticos de la MSPA para shoppers

La MSPA (Mystery Shopping Providers Association, o Asociación de Proveedores de servicios de Cliente Misterioso) se dedica a mejorar el servicio y promover la excelencia en el sector de Cliente Misterioso. Un objetivo fundamental de la Asociación es garantizar el cumplimiento de las normas y los principios éticos más estrictos. Para aumentar el valor, mejorar la reputación y estimular el uso del servicio de Cliente Misterioso, es importante que la información sobre estos servicios se comunique con exactitud tanto a la comunidad empresarial como al gran público, cumpliendo además todas las leyes, reglamentos y ordenanzas vigentes.

La MSPA espera que sus miembros y shoppers sigan los principios de honradez, profesionalidad, imparcialidad y confidencialidad para salvaguardar los intereses del público y nuestros clientes, así como para promover unas buenas prácticas empresariales. Con este propósito, la MSPA anima a los shoppers a obtener la Certificación de shopper de la MSPA.

El **Código de normas profesionales para shoppers** de la MSPA se ha establecido para garantizar que todos los shoppers que colaboran con los miembros de la MSPA cumplan los siguientes principios.

- Adherirse, en principio, a los objetivos de la asociación: mejorar el servicio y promover la excelencia en el sector del servicio de Cliente Misterioso.
- Llevar a cabo los servicios de Cliente Misterioso de forma honrada y ética.
- Llevar a cabo los servicios de Cliente Misterioso según los procedimientos y normas del sector establecidos y aprobados por los miembros de la MSPA.
- Inspirar confianza en los servicios de Cliente Misterioso y fomentar la cooperación del público.
- Respetar a los miembros de la MSPA, los clientes y al gran público.

Además, asumimos las siguientes Normas de conducta ética:

- Acepto realizar todas las compras de la mejor forma posible.
- Acepto realizar todas las compras con honradez e integridad.
- Acepto enviar todos los informes dentro del plazo acordado.
- Acepto cumplir todos los acuerdos de confidencialidad.
- Acepto notificar de inmediato al proveedor del servicio de Cliente Misterioso de la imposibilidad de realizar una compra por el motivo que sea.
- Acepto responder a las llamadas o mensajes de seguimiento oportunamente.
- Acepto conservar toda la documentación por el periodo exigido por el proveedor de servicio del Cliente Misterioso para responder a las posibles dudas del cliente. No llevaré a cabo una compra a menos que haya leído atentamente cada punto del cuestionario y las directrices proporcionadas por el proveedor de servicios de Cliente Misterioso.
- No falsearé ni tergiversaré los informes.
- No pediré ni animaré a nadie a incumplir los acuerdos de confidencialidad con otras empresas para las que lleven a cabo tareas de Cliente Misterioso.
- No utilizaré los medios de la MSPA para publicar quejas contra vendedores, clientes, shoppers o proveedores de servicios de Cliente Misterioso, salvo en relación con el proceso de pérdida del certificado.
- No compartiré información con otras personas sobre qué empresa realiza el servicio a qué clientes.

- No compartiré información con otras personas sobre tarifas de compra y reembolsos de clientes específicos.
- No compartiré los resultados de una compra con otras personas para proteger la confidencialidad del cliente.
- No llevaré a cabo ninguna compra bajo la influencia de las sustancias ilegales o de medicamentos que pudieran afectar a mis capacidades.
- Acepto no embriagarme ni beber más allá de los límites legales, ni realizar cualquier otra actividad nociva para mí o para otras personas mientras realizo compras de Cliente Misterioso.
- No contactaré con ningún cliente directamente sin la autorización del proveedor de servicios de Cliente Misterioso.
- No interrumpiré la actividad normal en el lugar que se audita durante la realización de una compra (no provocaré una escena).
- No me identificaré como shopper en la empresa donde esté realizando la compra a menos que así me lo indique específicamente el proveedor del servicio de Cliente Misterioso.
- Informaré con exactitud del carácter de mi relación empresarial con los proveedores de servicios de Cliente Misterioso a cualquier órgano gubernamental que así lo solicite.
- Declararé cualquier relación familiar o de amistad si así lo solicita el proveedor de servicios de Cliente Misterioso.
- Informaré de cualquier potencial conflicto de interés presente o futuro con relación a cualquier tarea asignada.

El incumplimiento de estas Normas de conducta podrá implicar su eliminación de la base de datos del proveedor de servicios de Cliente Misterioso. Si es un shopper certificado por la MSPA, podría perder su certificación. Si un miembro de la MSPA presentara una queja contra usted, la MSPA le contactará y le dará la oportunidad de responder antes de tomar la decisión final.

Con la presente firma o aceptación electrónica, declaro haber leído, comprendido y aceptado seguir los principios de honradez, profesionalidad, imparcialidad y confidencialidad señalados en este acuerdo.

Además, entiendo que el incumplimiento de este acuerdo podría provocar el cese de mi colaboración con la MSPA, así como la retirada de mi certificación de la MSPA.

Firma: _____ Fecha: _____

Normas profesionales – Aplicación: Infracciones por parte de los shoppers

Es posible presentar quejas por supuesto comportamiento poco ético contra un shopper sospechoso de infringir el Acuerdo sobre el Código de normas profesionales y principios éticos de la MSPA para shoppers. Dichas quejas deben basarse en la infracción de una o varias normas del Código. Estas acusaciones deberán documentarse por escrito. Si se concluye que un shopper ha infringido el Código, este podrá recurrir dichas conclusiones.

En caso de infracción por parte de un shopper, se podrá tomar una de las siguientes tres medidas:

1. Advertir al shopper de los comportamientos que provocaron la queja para que no se repitan.
2. Censurar al shopper y notificar la medida a todos los miembros de la MSPA.
3. Revocar su certificación de la MSPA y notificar la medida a todos los miembros de la MSPA.

Queja contra un shopper

!
!
!

Utilice este formulario para presentar una queja formal contra un shopper. Solo se investigarán las quejas presentadas correctamente y cumplimentadas en su totalidad. Las quejas correctamente presentadas serán investigadas por un panel de quejas de la MSPA compuesto por personal y voluntarios. Si se concluye que la queja es fundada, el shopper acusado tendrá la oportunidad de rebatir dicha queja. La decisión tomada por el panel de quejas será final y únicamente estará sujeta a la revisión de la Junta directiva de la MSPA que podrá, según su criterio exclusivo, optar por revisar la decisión del panel de quejas. Las quejas deben estar basadas en la infracción de uno o varios puntos del *Acuerdo sobre el Código de normas profesionales y principios éticos de la MSPA para shoppers*. Si se demuestra que la queja contra un shopper está fundamentada, el panel de quejas puede tomar una de las siguientes medidas:

- Advertir al shopper de los comportamientos que provocaron la queja para que no se repitan
- Censurar al shopper y notificar la medida a todos los miembros de la MSPA
- Revocar su certificación de la MSPA y notificar la medida a todos los miembros de la MSPA

1. **Nombre del shopper:** _____
2. **Dirección de correo electrónico del shopper:** _____
3. **¿El shopper está certificado por la MSPA?** Sí No
4. **En caso afirmativo, código de la certificación MSPA del shopper:** _____

Datos de la queja

5. **Identifique la sección ESPECÍFICA del Acuerdo sobre el Código de normas profesionales y principios éticos de la MSPA para shoppers que considere que ha infringido el shopper:**

continuación

6. Ofrezca información detallada de lo que el shopper hizo o no hizo **exactamente** para provocar esta queja. Incluya fechas y, a ser posible, horas, así como cualquier otro dato pertinente. Incluya datos sobre las comunicaciones que haya establecido con el shopper para intentar remediar la situación, si se diera el caso.

7. Adjunte **copias** de toda la correspondencia, mensajes de correo electrónico, instrucciones dadas al shopper, etc. que puedan corroborar su queja y la infracción del shopper.

Enumere los elementos adjuntos a esta queja: _____

8. Su nombre: _____

9. Nombre de la empresa: _____

10. Número de teléfono: _____

11. Correo electrónico: _____

12. Fecha de presentación de la queja: _____

13. Firma (OBLIGATORIA): _____

Presente este formulario de queja en:

Europa: por fax al **00 31 70-358 73 77** o por correo electrónico a contact-eu@mspa-eu.org

Norteamérica: por fax al **00 1 972 755 2561** o por correo electrónico a contact-na@mspa-na.org

Asia Pacífico: por fax al **00 91 124 438 1203** o por correo electrónico a contact-ap@mspa-ap.org

Latinoamérica: por fax al **00 55 11 2613 8550** o por correo electrónico a contact-la@mspa-la.org