Modelo

Principios de un buen servicio

Una lista de quince principios que describen cómo se comporta un buen servicio visto por quien lo usa, desde encontrarlo hasta pedir ayuda a una persona.



En inglés
Good services principles

Origen
Lou Downe (2020)

Qué problema aborda

Da al equipo un criterio común y concreto para juzgar un servicio entero, no solo una pantalla o un canal, y para detectar dónde se rompe.

Componentes

Fácil de encontrar
Quien lo necesita llega a él sin saber de antemano cómo se llama.

Explica para qué sirve
Deja claro desde el inicio qué hace y cómo funciona.

Fija expectativas
Dice qué se pide, cuánto cuesta, cuánto tarda y quién puede usarlo.

Permite lograr el objetivo
La persona termina lo que vino a hacer, de principio a fin, sin cortes.

Funciona de forma conocida
Sigue las convenciones útiles que la gente ya espera.

No exige saber de antemano
Usa palabras que entiende alguien que llega por primera vez.

Ajeno a la estructura interna
La persona no tiene que conocer ni recorrer los departamentos de la organización.

Pide los mínimos pasos
Pide lo justo y se adelanta a lo que hará falta.

Coherente en todo
Se ve, se siente y habla igual en todos los canales.

Sin callejones sin salida
Lleva a todos a un resultado claro, también a quien no cumple los requisitos.

Igual de usable por todos
Funciona sean cuales sean las capacidades o la situación de cada persona.

Fomenta las conductas adecuadas
Empuja a usuarios y personal a actuar bien y no premia dar un mal servicio.

Responde rápido a los cambios
Cuando cambia la situación de alguien, lo refleja enseguida en todos los canales.

Explica sus decisiones
Dice por qué se decidió algo y cómo reclamar.

Facilita hablar con una persona
Ofrece un camino sencillo para recibir ayuda humana cuando hace falta.

Cómo funciona

1 

Revisión el servicio repasado de principio a fin, principio por principio.

2 

Fallos los puntos donde la persona se pierde, se atasca o abandona.

3 

Mejoras cambios priorizados en lo que más perjudica a quien usa el servicio.

Aplicaciones en diseño

Úsalo así
Repasa los quince principios para evaluar un servicio existente o para fijar los criterios de uno nuevo con todo el equipo.

Evita
Usarlos solo para revisar la parte digital; se aplican al servicio completo, con sus canales y su personal.

Para no caer
Es un modelo nacido de la práctica, sin validación empírica: sirve para revisar y conversar, no para medir.

Conexiones

Se usa en

- Journey map
- Service blueprint

Relacionado con

- Panal de la experiencia de usuario
- Punto de contacto

Autores y obras

2020	**Lou Downe**	Reunió en un libro los quince principios a partir de su trabajo como responsable de diseño en el Servicio Digital del Gobierno del Reino Unido (GDS).

Fuentes

Fuentes originales

- Downe, L. (2020). Good services: How to design services that work. BIS Publishers.

Última revisión: 26 de octubre de 2026

Atlas público de diseño, de Adriana Ojeda. Texto e ilustraciones bajo licencia CC BY 4.0.