NORMA **ISO**

This is a preview of "ISO 10002:2018[S]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Tercera edición
2018-07

Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones

Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations

Management de la qualité — Satisfaction des clients — Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Translation Management Group*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.

Número de referencia
ISO 10002:2018
(traducción oficial)

© ISO 2018

This is a preview of "ISO 10002:2018[S]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2018. Publicado en Suiza

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, o requerido en el contexto de su implementación, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún medio, electrónico o mecánico, incluidos el fotocopiado, o la publicación en Internet o una Intranet, sin la autorización previa por escrito. La autorización puede solicitarse a ISO en la siguiente dirección o al organismo miembro de ISO en el país solicitante.

ISO copyright office
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401
CH-1214 Vernier, Ginebra, Suiza
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Versión española publicada en 2018

This is a preview of "ISO 10002:2018[S]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

Indice

Página

Prólogo v

Prólogo de la versión en español vi

Introducción vii

1 Objeto y campo de aplicación 1

2 Referencias normativas 2

3 Términos y definiciones 2

4 Principios de orientación 4
- 4.1 Generalidades 4
- 4.2 Compromiso 4
- 4.3 Capacidad 4
- 4.4 Transparencia 4
- 4.5 Accesibilidad 4
- 4.6 Capacidad de respuesta 4
- 4.7 Objetividad 4
- 4.8 Costos 4
- 4.9 Integridad de la información 4
- 4.10 Confidencialidad 5
- 4.11 Enfoque al cliente 5
- 4.12 Rendición de cuentas 5
- 4.13 Mejora 5
- 4.14 Competencia 5
- 4.15 Rapidez 5

5 Marco de referencia para el tratamiento de las quejas 5
- 5.1 Contexto de la organización 5
- 5.2 Liderazgo y compromiso 6
- 5.3 Política 6
- 5.4 Responsabilidad y autoridad 6

6 Planificación, diseño y desarrollo 8
- 6.1 Generalidades 8
- 6.2 Objetivos 9
- 6.3 Actividades 9
- 6.4 Recursos 9

7 Operación del proceso de tratamiento de las quejas 9
- 7.1 Comunicación 9
- 7.2 Recepción de las quejas 10
- 7.3 Seguimiento de las quejas 10
- 7.4 Acuse de recibo de las quejas 10
- 7.5 Evaluación inicial de las quejas 10
- 7.6 Investigación de las quejas 10
- 7.7 Respuesta a las quejas 10
- 7.8 Comunicación de la decisión 11
- 7.9 Cierre de las quejas 11

8 Mantenimiento y mejora 11
- 8.1 Recopilación de información 11
- 8.2 Análisis y evaluación de las quejas 11

© ISO 2018 — Todos los derechos reservados

This is a preview of "ISO 10002:2018[S]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

8.3 Satisfacción con el proceso de tratamiento de las quejas ... 12
8.4 Seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas ... 12
8.5 Auditoría del proceso de tratamiento de las quejas ... 12
8.6 Revisión por la dirección del proceso de tratamiento de las quejas ... 12
8.7 Mejora continua ... 13

Anexo A (informativo) **Interrelación de la Norma ISO 10001, este documento, la Norma ISO 10003 y la Norma ISO 10004** ... **14**

Anexo B (informativo) **Orientación para las pequeñas empresas** ... **15**

Anexo C (informativo) **Formulario para reclamantes** ... **16**

Anexo D (informativo) **Objetividad** ... **18**

Anexo E (informativo) **Diagrama de flujo del tratamiento de las quejas** ... **20**

Anexo F (informativo) **Formulario de seguimiento de quejas** ... **21**

Anexo G (informativo) **Respuestas** ... **25**

Anexo H (informativo) **Diagrama de flujo de escalamiento** ... **26**

Anexo I (informativo) **Seguimiento continuo** ... **27**

Anexo J (informativo) **Auditoría** ... **30**

Bibliografía ... **31**

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO 2018 — Todos los derechos reservados

This is a preview of "ISO 10002:2018[S]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de elaboración de las Normas Internacionales se lleva a cabo normalmente a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, vinculadas con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todos los temas de normalización electrotécnica.

En la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y aquellos previstos para su mantenimiento posterior. En particular debería tomarse nota de los diferentes criterios de aprobación necesarios para los distintos tipos de documentos ISO. Este documento ha sido redactado de acuerdo con las reglas editoriales de la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC (véase www.iso.org/directives).

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de alguno o todos los derechos de patente. Los detalles sobre cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo de este documento se indicarán en la Introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas (véase www.iso.org/patents).

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento es información que se proporciona para comodidad del usuario y no constituye una recomendación.

Para una explicación de la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos específicos de ISO y las expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como la información acerca de la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) respecto a los Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), véase www.iso.org/iso/foreword.html.

Este documento ha sido elaborado por el Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, Subcomité SC 3, *Técnicas de apoyo.*

Esta tercera edición anula y sustituye a la segunda edición (ISO 10002:2014) que ha sido revisada técnicamente.

Los cambios principales en comparación con la edición previa son los siguientes:

— alineamiento con la Norma ISO 9000:2015;

— alineamiento con la Norma ISO 9001:2015;

— alineamiento mejorado con las Normas ISO 10001, ISO 10003 e ISO 10004.

© ISO 2018 — Todos los derechos reservados

This is a preview of "ISO 10002:2018[S]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

Prólogo de la versión en español

Esta Norma Internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo "Spanish Translation Task Group" del Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, México, Panamá, Perú, República Dominicana y Uruguay.

Igualmente, en el citado Grupo de Trabajo participan representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) y de INLAC (Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la calidad).

Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/TC 176/STTF viene desarrollando desde su creación en el año 1999 para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de la calidad.

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO 2018 — Todos los derechos reservados

This is a preview of "ISO 10002:2018[S]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

Introducción

0.1 Generalidades

Este documento proporciona orientación a las organizaciones para diseñar, desarrollar, implementar, mantener y mejorar un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente para todo tipo de actividades comerciales o no comerciales, incluyendo a las relacionadas con el comercio electrónico. Está destinada a beneficiar a la organización y a sus clientes, reclamantes y otras partes interesadas pertinentes.

La información obtenida a través del proceso de tratamiento de las quejas puede llevar a mejoras en los productos, servicios y procesos y, cuando las quejas se tratan apropiadamente, puede mejorar la reputación de la organización, independientemente de su tamaño, ubicación y sector. En un mercado globalizado, el valor de utilizar una Norma Internacional se hace más evidente ya que ésta proporciona confianza de un tratamiento coherente de las quejas.

Un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente refleja las necesidades y expectativas tanto de las organizaciones que proveen los productos y servicios como de quienes los reciben.

El tratamiento de las quejas a través de un proceso como está descrito en este documento puede incrementar la satisfacción del cliente. Alentando la retroalimentación del cliente, incluyendo las quejas si los clientes no están satisfechos, se pueden ofrecer oportunidades para conservar o incrementar la lealtad y aprobación del cliente, y mejorar la competitividad local e internacional.

La implementación del proceso descrito en este documento puede:

— proporcionar al reclamante acceso a un proceso de tratamiento de las quejas abierto y sencillo;

— incrementar la capacidad de la organización de resolver las quejas de forma coherente, sistemática y responsable para lograr la satisfacción del reclamante y de la organización;

— incrementar la habilidad de la organización para identificar tendencias, eliminar las causas de las quejas y mejorar las operaciones de la organización;

— ayudar a la organización a crear un enfoque centrado en el cliente para la resolución de las quejas y motivar al personal a mejorar sus habilidades en el trabajo con los clientes;

— proporcionar una base para la revisión y análisis continuo del proceso de tratamiento de las quejas, su resolución y los procesos de mejora realizados.

Las organizaciones pueden utilizar, el proceso de tratamiento de las quejas junto con los procesos externos de resolución de conflictos y los códigos de conducta relativos a la satisfacción del cliente.

El enfoque de este documento es la satisfacción de las personas u organizaciones que podrían recibir, o reciben, un producto o un servicio de una organización pública o privada.

0.2 Relación con las Normas ISO 9001 e ISO 9004

Este documento es compatible con las Normas ISO 9001 e ISO 9004, y da apoyo a los objetivos de las dos normas a través de la aplicación eficaz y eficiente del proceso de tratamiento de las quejas. Este documento también se puede utilizar de forma independiente de las Normas ISO 9001 e ISO 9004.

© ISO 2018 — Todos los derechos reservados

This is a preview of "ISO 10002:2018[S]". Click here to purchase the full version from the ANSI store.

La Norma ISO 9001 especifica requisitos para un sistema de gestión de la calidad. El proceso de tratamiento de las quejas descrito en este documento (ISO 10002) puede utilizarse como un elemento de un sistema de gestión de la calidad.

La Norma ISO 9004 proporciona orientación para lograr el éxito sostenido de una organización. El uso de este documento (ISO 10002) puede promover la mejora del desempeño en las áreas de tratamiento de las quejas e incrementar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas pertinentes para facilitar el logro del éxito sostenido. Esto también puede facilitar la mejora continua de la calidad de los productos, servicios y procesos basándose en la retroalimentación del cliente y de otras partes interesadas pertinentes.

NOTA Aparte de los clientes y los reclamantes, otras partes interesadas pueden incluir proveedores, asociaciones industriales y sus miembros, organizaciones de consumidores, agencias gubernamentales pertinentes, personal, propietarios y otros que estén afectados por el proceso de tratamiento de las quejas.

0.3 Relación con las Normas ISO 10001, ISO 10003 e ISO 10004

Este documento es compatible con las Normas ISO 10001, ISO 10003 e ISO 10004. Estos cuatro documentos pueden utilizarse independientemente o en forma conjunta. Cuando se usan juntos, este documento, la Norma ISO 10001, la Norma ISO 10003 y la Norma ISO 10004 pueden ser parte de un marco más amplio e integrado para mejorar la satisfacción del cliente a través de códigos de conducta, resolución de conflictos, seguimiento y medición de la satisfacción de los clientes y tratamiento de las quejas (véase el Anexo A).

ISO 10001 contiene orientación sobre códigos de conducta para organizaciones relacionadas con la satisfacción del cliente. Tales códigos de conducta pueden disminuir la probabilidad de que surjan problemas y pueden eliminar las causas de quejas y conflictos que pueden disminuir la satisfacción del cliente.

ISO 10003 contiene directrices sobre la resolución de conflictos relativas a quejas relacionadas con productos y servicios que no pudieron resolverse internamente de forma satisfactoria. ISO 10003 puede ayudar a minimizar la insatisfacción de los clientes que provienen de quejas no resueltas.

ISO 10004 contiene orientación sobre el establecimiento de procesos efectivos para monitorear y medir la satisfacción del cliente. Se centra en clientes externos a la organización. Las directrices dadas en ISO 10004 pueden apoyar el establecimiento y la implementación de un proceso de tratamiento de las quejas. Por ejemplo, los procesos descritos en ISO 10004 pueden ayudar a la organización a monitorear y medir la satisfacción del cliente con el proceso de tratamiento de las quejas (ver 8.3). Asimismo, la información de un proceso de tratamiento de reclamaciones puede ser utilizada para monitorear y medir la satisfacción del cliente. Por ejemplo, la frecuencia y el tipo de quejas pueden ser un indicador indirecto de la satisfacción del cliente (véase la Norma ISO 10004:2018, 7.3.2).

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO 2018 — Todos los derechos reservados